SAINDO DA VIOLÊNCIA

LINHAS DE ORIENTACAO PARA IMPLEMENTAR E GERIR UM REFÚGIO PARA MULHERES

Coordenação do Projecto:
WAVE Co-ordination Office / Austrian Women's Shelter Network, Bacherplatz 10/4, A-1050 Vienna, Austria

Editores:
Birgit Appelt (WAVE Co-ordination Office), Verena Kaselitz (WAVE Co-ordination Office), Rosa Logar (Domestic Violence Intervention Centre Vienna, Austria)

Parceiros do Projecto:
Patricia Lopes (AMCV, Portugal), Angela Romanin (Casa delle Donne Bologna, Italy), Sirkka Perttu (National Women's Line, Finland)

Parceiros Associados:
Sevi Chatzifotiou (University of Heraklion, Greece), Elke Griemens (Women's Refuge Erftkreis, Germany), Judit Herman (NaNE, Hungary), Sandra Messner (Refuge Association Vienna, Austria), Anamaria Simon (Artemis, Romania)

Desenho Gráfico: Eveline Wiebach
Layout: Marinela Vecerik (WAVE Co-ordination Office)

Editor em Língua Inglesa: Paul Catty

Editor em Língua Portuguesa: AMCV

Local e ano de publicação: Viena 2004

FInanciado por: European Commission, Daphne Programme 2003
Finnish Ministry for Social Affairs and Health
Austrian Federal Ministry of Health and Women's Affairs
The Chief Executive Office, Vienna – International Relations & Women's Affairs

ÍNDICE

1. Introdução 01

1.1 BREVE PANORÂMICA DOS DIVERSOS ESTATUTOS DOS REFÚGIOS NA EUROPA 02

1.2 COMO FOI COMPILADO ESTE MANUAL 02

1.3 FINALIDADE DO MANUAL E GRUPOS-ALVO 03

2. Violência contra as mulheres e crianças abordagem teórica 04

2.1 AS CAUSAS DA VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES 04

2.2 ACTOS DE VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES CONSTITUEM UMA VIOLAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS 05

2.3 NÚMEROS DA VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES 06

2.4 FORMAS, PADRÕES E IMPACTO DA VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES 07

2.4.1 A Violência Também Assume Formas Não-Físicas 08

2.4.2 A Violência Como Trauma e Destruição do Sentido de Si 08

2.4.3 Vivendo em Cativeiro 09

2.4.4 Identificação com o Agressor – o Sindroma de Estocolmo 09

2.4.5 A Relação Próxima Entre o Perpetrador e a Vítima 10

2.4.6 Protegendo as Mulheres Migrantes da Violência 10

2.4.7 O Impacto nas Crianças 10

2.4.8 Empowerment 11

2.5 Implicações para os Serviços e para os Refúgios para Mulheres 11

2.5.1 Requisitos Numéricos para os Refúgios para Mulheres e Serviços de Apoio 12

2.5.2 Financiamento Estatal e Organização Estrutural para um Refúgio para mulheres 12

2.5.3 O Apoio Adequado para Mulheres e Crianças – Princípios Feministas 13

3. OBJECTIVOS E PRINCÍPIOS 15

3.1 OBJECTIVOS DE UM REFÚGIO PARA MULHERES 15

3.1.1 Protecção e segurança **15**
3.1.2 *Empowerment* **16**

3.1.3 Mudança social **16**

3.2 PARA QUEM SÃO OS REFÚGIOS? POPULAÇÃO ALVO **16**

3.3 PRINCÍPIOS DE UM REFÚGIO PARA MULHERES **17**

3.3.1 Análise feminista **17**

3.3.2 Mulheres que apoiam mulheres **18**

3.3.3 Defesa dos direitos das mulheres **18**

3.3.4 Trabalho de equipa (hierarquias paralelas) **18**

3.3.5 Estruturação participativa e democrática **19**

3.3.6 O direito à auto-determinação **19**

3.3.7 Confidencialidade / Anonimato **19**

3.3.8 Serviço 24 horas e sem tempo limite de estadia **19**

3.3.9 Diversidade· **20**

3.3.10 Responsabilidade **20**

3.3.11 Princípios relativos à qualidade do refúgio **20**

3.3.12 Princípios relativos à estrutura e ao financiamento **20**

3.3.13 Serviços gratuitos **20**

4. CRIAÇÃO E FINANCIAMENTO DOS REFÚGIOS **21**

4.1 CRIAÇÃO DE UM REFÚGIO PARA MULHERES **21**

4.1.1 Concepção do projecto **21**

4.1.2 Enquadramento legal **21**

4.1.3 Identificação das necessidades **22**

4.1.4 Planeamento geral **22**

4.1.5 Necessidades de pressão politica e de financiamento **22**

4.1.6 Localização **23**

4.1.7 Infra-estrutura 23

4.2 PLANEAMENTO DAS DIVISÕES 24

4.2.1 Quartos para as mulheres 24

4.2.2 Espaços partilhados 24

4.2.3 Espaços para o pessoal 24

4.2.4 Plano do Pessoal 24

4.2.5 Medidas de Segurança 24

4.3 – FINANCIAMENTO DE UM REFÚGIO PARA MULHERES 25

4.3.1 Financiamento estatal 26

4.3.2 Obstáculo para o financiamento básico 27

4.3.3 Patrocínios particulares 27

5. SERVIÇOS PARA MULHERES E CRIANÇAS 30

5.1. SERVIÇOS PARA MULHERES 30

5.1.1. Serviço 24h 30

5.1.2. Acompanhamento individual 31

5.1.3. Procedimentos de admissão 31

5.1.4. Primeira Fase de Permanência – Período de reflexão 32

5.1.5. Acompanhamento individual e o empowerment 32

5.1.6. GAM - Grupos de Ajuda-Mútua 33

5.1.7 Segurança/ Plano de Segurança 33

5.1.8 Defesa Pessoal 33

5.1.9. Apoio jurídico 34

5.1.10. Apoio em questões financeiras 34

5.1.11. Apoio à habitação 35

5.1.12. Apoio na Saúde 35

5.1.13 Apoio ao Emprego e à Formação 35

5.1.14 Mulheres Migrantes e Minorias 36

5.1.15 Serviços Adequados a Mulheres com Necessidades Especiais 36

5.1.16. Saída do Refúgio 37

5.1.17 Apoio após a Saída do Refúgio 37

5.2. SERVIÇOS PARA AS CRIANÇAS 37

5.2.1 Objectivos do serviço para crianças 38

5.2.2 Serviços para crianças durante a estadia em refúgio 38

5.2.3 Equipa técnica 41

5.2.4 Infra-estrutura 42

5.2.5. Obstáculos/desvantagens 43

5.4 HANDOUT (CUSICK 1998) 44

6. A GESTÃO, O PESSOAL E A ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA 45

6.1. GESTÃO E ORGANIZAÇÃO 45

6.1.1 Considerações essenciais 45

6.1.2. Planeamento e implementação das tarefas de gestão 47

6.1.3 Serviços para os refúgios para mulheres 48

6.2 EQUIPA TÉCNICA E GESTÃO/ORGANIZAÇÃO INTERNA. 52

6.2.1 Os fundamentos de gestão de pessoal num refúgio para mulheres. 52

6.2.2 As habilitações do pessoal 53

6.2.3 O exemplo - Horas de Pessoal necessárias num refúgio 53

6.2.4 Excesso de trabalho e remuneração – factores de risco. 54

6.2.5 Horários de trabalho **54**

6.2.6 Formação das técnicas. **55**

6.2.7 Formação adicional das técnicas **55**

6.2.8 Seminário de formação formadores **56**

6.2.9 Supervisão. **56**

6.2.10 Voluntárias. **57**

6.2.11 Diferentes tipos de trabalho de voluntariado. **58**

6.3 PLANEAMENTO FINANCEIRO **58**

6.3.1 Plano orçamental para a montagem de um refúgio **59**

6.3.2 Plano orçamental dos custos anuais do refúgio **59**

7. SEGURANÇA **61**

7.1 Precauções técnicas **61**

7.1.2 Segurança em alojamentos temporários **62**

7.2 Anonimato e confidencialidade da morada **62**

7.3 Protecção policial – plano de segurança policial **63**

7.4 Planos de segurança pessoal e avaliação do risco **63**

7.5 Plano de segurança do refúgio **63**

7.6 Defesa pessoal **64**

7.7 Prevenção de incêndios e outras medidas de precaução **64**

8. A VIDA EM COMUNIDADE NO REFÚGIO **65**

8.1.1. Listagem das linhas orientadoras dos refúgios **65**

8.1.2 Alteração das regras **66**

8.1.3. Direito de liberdade de escolha **66**

8.1.4 Procedimentos Justos – Audição **66**

8.2. MEIOS DE PARTICIPAÇÃO **67**

8.2.1 Reunião do refúgio 67

8.2.2 Reunião das crianças 68

8.2.3 Encontros da organização 68

8.2.4 Reunião alargada do refúgio 68

8.2.5 Equipa de resolução de conflitos 69

8.2.6 Obstáculos à participação 69

8.3 FACTORES ADICIONAIS DA VIDA EM COMUNIDADE NO REFÚGIO 69

8.3.1. Prevenção da violência 69

8.3.2 Equilíbrio do poder 70

8.3.4 Participação nas avaliações externas 70

8.3.5 Envolvimento na mudança social 71

8.3.6. Diversidade 71

8.3.7. Solidariedade 71

9. Relações públicas e sensibilização 72

9.1 Dar informação sobre os refúgios 72

9.1.1 Quem está a enviar a mensagem? 72

9.1.2 Grupos-alvo 73

9.1.3. Métodos 73

9.1.4. Definições (o que é, o que não é) 75

9.1.5 Obstáculos – qual a informação que não se deve dar 75

9.2 Sensibilizando para o problema. 75

9.3 Campanhas e outras actividades para marcar ocasiões especiais 76

9.3.1 Obstáculos 76

9.3.2 Boas-práticas 77

9.4 Conferências, seminários, reuniões consultivas 78

10. Trabalho em rede e articulação 81

10.1 O papel dos refúgios para mulheres no trabalho em rede e na articulação. 81

10.2 Formas de promover o trabalho em rede e a articulação 82

10.3 Grupos-alvo para o trabalho em rede e a articulação 82

10.4 Construindo relações de respeito e de colaboração 84

11. Gestão da qualidade, documentação e avaliação. 86

11.1 Gestão de Qualidade 86

11.2 Documentação 87

11.2.1 Dados relacionados com as pessoas 87

11.2.2 Estatísticas: 88

1.2.3 Relatórios: 88

11.3 Avaliação 88

11.3.1 Exemplo de um questionário de avaliação 89

11.3.2 Conteúdos e implementação dos estudos de avaliação 89

12. Necessidades sociais adicionais, Recomendações 91

12.1 LINHAS DE APOIO 24H 91

12.2 ACOMPANHAMENTO INDIVIDUAL E APOIO A NÃO-RESIDENTES 91

12.3 APOIO E TERAPIA A LONGO PRAZO 91

12.4 APOIO E PROTECÇÃO PARA CRIANÇAS 92

12.5 Guarda da criança E DIREITOS DE VISITA DE PAIS VIOLENTOS 92

12.6 MULHERES MIGRANTES E PROTECÇÃO DA VIOLÊNCIA 92

12.7 MULHERES COM DEFICIÊNCIA 92

12.8 Desadequação das terapias inter-pessoais e familiar e mediação em relações violentas 93

12.9 Trabalho com OS agressores 93

12.10 Assistência legal e protecção contra a violência 93

12.11 Programas de intervenção 93

12.12 A acusação da violência doméstica 93

12.13 DIRECTRIZES para o trabalho dos procuradores oficiais do estado e departamentos especializados do tribunal 94

12.14 Assistência e apoio às vítimas **94**

12.15 Apoio financeiro e alojamento **94**

12.16 Qualificações e trabalho para mulheres **95**

12.17 Relações públicas e prevenção **95**

12.18 Prevenção/programas de sensibilização em escolas e em centros de jovens **95**

12.19 A formação contínua como parte integrante no treino dos profissionais **95**

12.20 Medidas de igualdade **96**

12.21 Plano nacional de ACÇÃO - implementação garantida com a participação de ONG´S de mulheres **96**

12.22 Não perder de vista os objectivos **96**

Plano de Segurança

GLOSSÁRIO

Prefácio

O apoio financeiro da Comissão Europeia (Programa Daphne) e dos co-financiadores (o Ministro Finlandês dos Assuntos Sociais e da Saúde, o Ministro da Saúde e dos Assuntos das Mulheres Austríaco, e o Munícipio de Viena) tornaram, finalmente, possível realizar este projecto que tem estado a ser planeado há vários anos. A WAVE Co-ordination Office / European Information Office against Violence against Women tem recebido inúmeros pedidos de informação de mulheres e grupos de mulheres, que procuram criar um refúgio e que para tal necessitam de informação básica sobre o planeamento necessário e os passos operacionais. O presente Manual foi elaborado para dar resposta a estas necessidades. "*Away from Violence*" vai ao encontro da nossa primeira e mais importante preocupação, ao abordar os temas práticos com os quais se confrontam as mulheres que querem criarr, organizar, gerir e trabalhar num refúgio. Contudo a publicação também aborda, de forma breve, as bases teóricas específicas da violência contra as mulheres.

Uma equipa de peritos provenientes de 8 países contribuíram para a compilação do material contido neste Manual. Neste momento, estamos em condições de incorporar um leque variado de experiências e de produzir uma publicação que possa ser utilizada em toda a Europa. Os editores e os parceiros do projecto ficarão gratos em receber comentários e sugestões (office@wave-network.org). Eles desejam que este Manual conduza, brevemente, à criação de novos refúgios que tenham como propósito disponibilizar às mulheres e crianças vítimas de violência, o nível mais elevado de protecção, e também que os refúgios já existentes possam encontrar através deste alguma informação útil.

A equipa editorial

1. Introdução

A violência contra as mulheres e crianças é uma violação dos Direitos Humanos. Na realidade, é uma das mais frequentes violações dos Direitos Humanos por todo o mundo. A Europa não é uma excepção. A principal causa dos abusos físicos e psicológicos contra mulheres e crianças é a violência doméstica na família e nas relações íntimas. Estudos recentes mostram que entre 1/4 e 1/3 das mulheres na Europa são vítimas de violência por parte de homens que integram a sua rede social próxima. Salvo algumas excepções, o agressor é um homem: o companheiro, o marido, o pai ou irmão. Devido às condições socio-económicas que prevalecem na nossa sociedade, muitas mulheres e crianças vítimas de violência, por um membro das suas famílias, são forçadas a abandonar as suas casas para fugir à violência, salvar as suas vidas, procurar protecção e segurança. Grande parte delas recorre a refúgios para mulheres. Os refúgios são a chave institucional no empenho ao combate à violência contra mulheres e crianças. Desde que os primeiros refúgios abriram, no início da década de 70, têm desempenhado um papel importante no desenvolvimento social, não só por constituírem um espaço seguro para as mulheres e crianças, mas também por promoverem a igualdade de direitos e de oportunidades entre géneros e por reforçarem o direito fundamental à integridade física, emocional e psicológica.

Na Europa a violência contra mulheres e crianças perpetrada por homens, vista do ponto de vista social, foi marginalizada como sendo um assunto tabu até ao início dos anos 70 e até aos anos 90 na Europa de Leste. O primeiro refúgio para mulheres abriu em Londres em 1972. Antes do movimento se alargar à Europa Central e Ocidental foram abertos outros refúgios nas ilhas britânicas. Existem actualmente 1500 (figura a seguir) refúgios para mulheres na Europa.

Contudo, muitos países europeus – em particular países da Europa do Sul e de Leste – continuam a sofrer de falta de refúgios para mulheres que disponibilizem protecção a mulheres e crianças vítimas de violência. As mulheres que decidem abrir um refúgio na sua terra natal deparam-se, frequentemente, com inúmeros obstáculos: falta de suporte financeiro, falta de vontade política, ao nível do Estado e ao nível das autoridades locais/municipais. Quando os recursos financeiros são de carácter temporário, estas mulheres tentam manter os refúgios abertos o máximo de tempo que lhes é possível.

No entanto, disponibilizar, apenas, alojamento (não seguro) para as vítimas de violência doméstica não é suficiente. O factor-chave da intervenção dos refúgios é o empowerment das mulheres e crianças vítimas de violência: as mulheres são encorajadas/incentivadas a decidir, tomar decisões sobre as suas próprias vidas e aumentar a autoconfiança. As mulheres e crianças que vivem num refúgio devem, finalmente, sentir-se de novo a viver em segurança.

A mais recente fase de alargamento da União Europeia ocorreu em 2004, os novos Estados Membros foram convidados a adoptar medidas legislativas e modelos de Boas-práticas para se qualificarem como Membros da UE. Contudo, os modelos existentes na área social – principalmente no que diz respeito ao combate da violência contra as mulheres perpetrada por homens – ainda divergem muito de um Estado Membro para outro, seja ele velho ou novo.

A Women Against Violence Europe (WAVE), funciona como uma rede europeia de organizações de mulheres que trabalham no combate à violência contra as mulheres perpetrada por homens. Desde o início da sua existência tem considerado a Europa como uma só unidade geográfica. O objectivo desde o início é facilitar a troca de experiência e conhecimento. Com o apoio da Comissão Europeia (Programa Daphne) a WAVE compilou até à data uma extensa base de dados, com informação sobre prevenção da violência, em quase todos os países da Europa e uma lista superior a 2000 organizações. No ano 2000, a WAVE desenhou um programa de formação, para profissionais que trabalham com vítimas de violência, que pode ser usado em toda a Europa.

O presente manual, também financiado pelo Programa Daphne da Comissão Europeia, foi concebido para apoiar no processo de formulação e consequente aplicação dos modelos de intervenção europeus. Nós vemos o manual como um passo para a implementação da Decisão do Conselho Europeu

de 15 de Março de 2001 no que concerne aos procedimentos com as vítimas de crime (2001/220/JHA), que define as directrizes e métodos para o apoio profissional a vítimas de violência doméstica.

1.1 BREVE PANORÂMICA DOS DIVERSOS ESTATUTOS DOS REFÚGIOS NA EUROPA

A necessidade de criar mais refúgios para mulheres está documentada num estudo feito pela WAVE, através do Programa Daphne em 2001. Peritos dos 15 Estados Membros e de 12 países candidatos analisaram os modelos dos refúgios existentes. Os resultados foram publicados num folheto intitulado "More than a roof over your head". O ponto de partida deste estudo foi a questão: quantas famílias (1 mulher mais filhos) podiam ser acomodadas nos refúgios europeus? A Comissão do Parlamento Europeu para os Direitos das Mulheres e Igualdade de Oportunidades, em 1986, declarou que deve haver um refúgio por cada 10 000 habitantes.

Os resultados deste estudo1 permitiram ter uma imagem da extensão dos serviços de apoio e das medidas de prevenção reais em cada país. Só o Luxemburgo, a Holanda e a Irlanda do Norte, seguidos da Suécia é que cumprem os princípios recomendados. Dos dez países candidatos à União Europeia, apenas a Malta se aproxima dos princípios aprovados. A Dinamarca, a Alemanha, a Irlanda, a Inglaterra, a Escócia e o País de Gales encontram-se a meio caminho, enquanto a Áustria, a Bélgica e a Finlândia apresentam um terço do número de refúgios recomendado. A Eslovénia vem em seguida com 89 refúgios. A Grécia e Portugal estão muito longe do número recomendado. Como já referido, nos países da Europa de Leste existem poucos refúgios para mulheres e crianças vítimas de violência. Os refúgios nestes países são muito poucos e muito distantes uns dos outros, vivendo na perspectiva de ter que fechar a qualquer momento, não conseguindo dar apoio ao elevado número de pedidos de mulheres que procuram apoio e protecção. Para piorar a situação, os países da Europa de Leste confrontam-se com pobreza, insegurança e pouca perspectiva de melhoramento num futuro próximo – estes factores agravam o problema da violência doméstica e social.

Nos novos Estados Membros da União Europeia existem alguns refúgios para mulheres e o número de organizações comunitárias aumentou e expandiu-se nos últimos anos. Na Geórgia e na Ucrânia a situação continua difícil. A crise económica e a instabilidade política, não só, produzem grandes níveis de violência doméstica, mas também, de outras formas de violência contra as mulheres. Apesar dos obstáculos, mulheres de vários países estão a chegar a acordo sobre serviços de apoio a mulheres. Na Rússia, por exemplo, (sendo também uma realidade em outros países) as organizações de mulheres conseguiram abrir uma rede de mais de 50 centros de crise, no espaço de uma década (ANNA Association No to Violence, ver apêndice). O presente manual tem como objectivo apoiar todas estas iniciativas.

1.2 COMO FOI COMPILADO ESTE MANUAL

Peritas e técnicas de refúgios de oito países, com muitos anos de trabalho de campo, juntaram os seus conhecimentos teóricos e práticos para criar uma abordagem consistente e orientadora de Boas-práticas através deste manual. Abrir um refúgio passa por encontrar resposta para inúmeras questões, como por exemplo: que medidas de segurança precisam ser tomadas? Que condições são necessárias para disponibilizar aconselhamento ou uma área para as crianças brincarem? Como é que se dá a conhecer a existência de uma refúgio quando a morada é confidencial?

De forma a dar resposta a questões práticas relacionadas com a abertura de um refúgio para mulheres, a organização coordenadora do projecto, Women Against Violence Europe (WAVE) e as parceiras do projecto (Sirkka Perttu da Finnish Women's Line, Angela Romanin e Elisa Marchiani da Casa delle Donne per non subire a violenza Bologna, Patrícia Lopes da AMCV Portugal, Elke Griemens da Frauenhaus Erftkreis, Sandra Messner da 3. Wiener Frauenhaus, Sevaste Chatzifotiou da TEI de Creta/ Departamento de Trabalho Social, Judit Herman da Nane em Budapeste e Anamaria Simon da Artemis Roménia) definiram indicadores de qualidade para os refúgios.

A primeira fase deste projecto consistiu numa extensa pesquisa de material existente. De seguida, realizou-se o primeiro *Workshop*, em Dezembro de 2003, no qual as participantes definiram os conteúdos do manual e debateram-nos ao pormenor. As colaboradoras, baseando-se nas suas experiências pessoais nas diversas áreas (cf. apresentação das colaboradoras no apêndice) manifestaram a preferência pela elaboração de capítulos individuais. Na segunda fase do projecto, de Janeiro de 2004 a Abril de 2004, redigiram-se os capítulos e de seguida, foram discutidos no segundo *Workshop* em Maio. A versão final ficou pronta no fim de Julho de 2004.

1.3 FINALIDADE DO MANUAL E GRUPOS-ALVO

O objectivo principal deste manual é disponibilizar apoio técnico a mulheres que tencionam abrir um refúgio. A publicação de um manual conjunto sobre como abrir e gerir um refúgio é uma tentativa de ajudar a melhorar os modelos de Boas-práticas que necessitam de uma atenção especial e uma forma de iniciar o processo de consenso, como um meio de promover a qualidade, pois os princípios variam de país para país em toda a Europa.

O principal grupo-alvo deste manual são mulheres peritas que tencionam abrir um refúgio e mulheres que trabalham num refúgio. A ideia de publicar um manual sobre refúgios para mulheres na Europa foi fruto do crescente número de pedidos de informação, principalmente, dos países da Europa de Leste e do Sul. As últimas beneficiárias serão as mulheres vítimas de violência e os seus filhos.

Contudo, a responsabilidade de promover serviços para mulheres vítimas de violência doméstica, não pode ser só das organizações de mulheres. Desde há muitos anos que os refúgios e as organizações de mulheres que trabalham na área do combate à violência doméstica pedem apoio financeiro adequado por parte do Estado.

Deste modo, outro grupo-alvo importante deste manual são os políticos, autoridades do Estado, e organizações públicas e/ou patrocinadores privados. Por fim, o manual tem como objectivo fornecer informação sobre o papel dos refúgios para mulheres na sociedade a grupos profissionais representativos, a jornalistas e a membros do público em geral.

1- A informação sobre a França, Itália, Espanha, Chipre, Lituânia e Letónia é incompleta ou inexistente.

2. Violência contra as mulheres e crianças abordagem teórica

O trabalho desenvolvido nos refúgios de mulheres parte da compreensão das causas da violência doméstica, das formas que assume e o impacto que tem nas vítimas. A violência contra as mulheres tem que ser analisada tendo em conta o contexto histórico, político e social das relações de género. Qualquer tentativa de tratar a violência contra as mulheres como um problema individual ou como uma interacção disfuncional estará sempre longe da realidade e produzirá pouca mudança. Esta abordagem está bastante explicita em documentos e recomendações elaborados por órgãos internacionais, que condenam a violência contra as mulheres como sendo uma violação dos Direitos Humanos.

2.1 AS CAUSAS DA VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES

"A violência contra as mulheres é uma manifestação da desigualdade, histórica, de poder nas relações entre homens e mulheres, que levaram à dominação e discriminação das mulheres pelos homens e à prevenção da emancipação das mulheres."
(Plataforma de Acção, Conferência Mundial sobre as Mulheres, Nações Unidas 1996, p.75)

No contexto histórico, o estado moderno emergiu de um processo que deu ao homem o poder na família (Sauer 2002). A dominação dos homens sobre as mulheres foi perpetuada através de leis, normas sociais e estruturas. O poder de voto foi concedido às mulheres muito depois dos homens, foram excluídas durante muito tempo do sistema educativo e de terem um papel activo na vida politica. Em muitas áreas foram privadas do estatuto de pessoa legal, estavam subordinadas aos seus pais ou maridos e estavam impedidas de tomar decisões sobre as suas próprias vidas. Isto significava que em muitos aspectos, a vida das mulheres era objecto de constrangimentos e o seu desenvolvimento era impedido. Johan Galtung, o Norueguês pioneiro em estudo sobre paz e resolução de conflitos, define isto como estruturas violentas. Galtung afirma que a violência prevalecerá sempre que houver pessoas sujeitas a forças externas que mantenham o seu desenvolvimento somático e intelectual a um nível mais baixo do que o potencial (Galtung 1971, p.57).

Mesmo na Europa, muitas das antigas estruturas patriarcais mantiveram-se durante o Século XX. Em alguns países as mulheres só adquiriram o direito ao voto após a Segunda Guerra Mundial. Em muito países a lei do matrimónio continuou a definir o homem como o chefe de família, sendo a mulher obrigada a obedecer, até aos anos 70. A violação dentro do casamento ainda não é considerada uma ofensa punível por lei em todos os países da Europa. Foi o segundo movimento das mulheres, no início da década de 70, que (mais uma vez) levantou a questão da violência estrutural e interpessoal contra as mulheres como um problema social. As mulheres estavam constantemente expostas a violência por parte dos seus maridos ou companheiros. Muitas mulheres descobriram que o Estado e as autoridades judiciais não manifestavam interesse em combater este tipo de violência.

Muitos casos de violência, em que o agressor era o marido ou o companheiro não foram punidos, mesmo quando as mulheres se atreveram a contar as suas experiências e apresentaram queixa contra o agressor. As autoridades tendem a legitimar a violência doméstica, permitindo "a regra da força" por parte do marido", não de uma forma legal mas permitindo que tal aconteça na prática. O Estado fazia muito pouco, de certa forma ainda o faz, para combater a violência doméstica. Em muitas áreas a igualdade entre as mulheres e os homens tem sido salvaguardada na lei, graças à politica da não discriminação da União Europeia. Contudo, na prática ainda existe discriminação e desigualdade. Este é um factor de constrangimento que leva as mulheres a continuarem a viver em relações violentas e que, também, dificulta o quebrar desta situação. O combate à violência contra as mulheres só se tornará eficaz e com uma redução dos números de violência se o problema da desigualdade for encarado de frente.

2.2 ACTOS DE VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES CONSTITUEM UMA VIOLAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS

A primeira vez que a violência contra as mulheres foi reconhecida como não sendo um problema "privado" ou "nacional" por uma entidade internacional importante foi na Conferência sobre Direitos Humanos das nações Unidas, que ocorreu em Viena. Organizações de mulheres de todo o mundo tinham preparado o terreno e entregaram uma petição assinada por meio milhão de pessoas (Bunch/Reilly, 1994). A Declaração de Viena, documento final da Conferência, declara que actos de violência contra as mulheres constituem uma violação dos Direitos Humanos, mesmo quando são levados a cabo na chamada esfera privada (Nações Unidas 1993a).

A Declaração de Viena afirma que: "Os Direitos Humanos das Mulheres e das Crianças de sexo feminino são inalienáveis, são parte integrante e indivisível dos Direitos Humanos Universais [...]. A violência de género e todas as formas de abuso sexual e exploração, incluindo as resultantes de costumes culturais e o tráfico internacional são incompatíveis com a dignidade e, pior ainda, com o valor do ser humano, tendo de ser eliminada." (Nações Unidas 1993a para 18).

A responsabilidade é, deste modo, do Estado, para acabar com a violência e salvaguardar a protecção das mulheres.

Por conseguinte, as Nações Unidas lançaram a Declaração Contra a Violência Contra as Mulheres (Nações Unidas 1993b, para consultar este documento e outros documentos internacionais importantes ver o Relatório Especial sobre Violência Contra as Mulheres. A violência contra as mulheres foi um dos pontos principais, em 1995, na Conferência Mundial Sobre as Mulheres em Pequim, das Nações Unidas. O documento final, a "Plataforma de Acção", define diversas medidas contra a violência contra as mulheres, que os Estados-membros se comprometeram a implementar (Nações Unidas, 1995).

Outro documento-chave no combate à violência estrutural e pessoal contra as mulheres é a Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Mulheres das Nações Unidas (CEDAW). Ao contrário das declarações e resoluções, esta Convenção é uma imposição legal sobre os Estados que a assinaram e ratificaram, tendo a obrigatoriedade de ser implementada. Até Abril de 2004, 177 países ratificaram a CEDAW e entregaram o documento às Nações Unidas.

No CEDAW, o Comité de Recomendações Gerais n.º 12 e 19 diz que os Estados são responsáveis por "providenciar protecção e serviços de apoio às vítimas de violência doméstica, violação, abuso sexual e de outras formas de violência de género".

Em 1999, houve um aditamento ao CEDAW, permitindo às mulheres, às quais os seus direitos foram violados, apresentarem queixa às Nações Unidas. Foi elaborado um guia prático do conjunto das queixas por um perito legal austríaco, internacionalmente reconhecido (Frauenbüro der Stadt Wien 2001).

Na Europa foram introduzidas iniciativas importantes no combate à violência contra as mulheres. A Convenção Europeia dos Direitos Humanos de 1950 garante a todas as pessoas (obviamente as mulheres estão incluídas) o direito à vida, à saúde e à liberdade, proibindo a tortura ou qualquer outra forma de tratamento degradante e desumano. Esta Convenção obriga os estados que a assinaram a tomar acção no combate à violência contra as mulheres e a protegê-las de todas as formas de violência. Nos últimos anos, o Conselho da Europa fez um grande número de recomendações relacionadas com a violência contra as mulheres e a violência doméstica (1), a mais recente, data de 2002 (Conselho da Europa 2002). No Relatório Final do Grupo de Especialistas do Conselho da Europa é recomendado haver uma casa refúgio por cada 7500 habitantes (Conselho da Europa, 1997).

Em 1997, o Comité do Parlamento Europeu sobre os Direitos das Mulheres recomendou um refúgio por cada 10 000 habitantes. Em 1997, a União Europeia lançou o Programa Daphne para apoiar projectos transnacionais no combate à violência contra as mulheres e crianças. Em 1998, durante a presidência austríaca da União Europeia, ocorreu uma Conferência Europeia de Peritos, co-organizada

pela WAVE, dedicada à Polícia e à Violência Contra as Mulheres (Dearing/Förg, 1999). Com esta Conferência e as reuniões de peritos, que ocorreram durante a presidência alemã (Colónia) e a presidência finlandesa (Jyväskylä), foram desenhadas um grande número de medidas e recomendações para realçar a protecção e apoio de mulheres expostas a violência (Keeler, 2001).

Com o incentivo do Comité sobre os Direitos das Mulheres do Parlamento Europeu, os Estados-membros da União Europeia levaram a cabo uma campanha contra a violência contra as mulheres em 1999/2000 (Parlamento Europeu/Comité para os Direitos das Mulheres, 1997). A campanha europeia terminou com uma Conferência que teve lugar no ano 2000. Em 2004 foi aprovado o Programa Daphne II, que mais uma vez dará apoio a projectos de combate à violência nos próximos cinco anos. O alargamento da União Europeia contribuiu para o aumento do orçamento do Programa Daphne.

2.3 NÚMEROS DA VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES

A violência contra as mulheres é reconhecida como um problema social sério e que atingiu a proporção de uma epidemia global (YMCA, 2000). Mais de 90% dos casos de violência doméstica, os crimes são cometidos por homens contra as mulheres. A UNICEF prevê que, globalmente, metade das mulheres e das jovens, em alguns países, são vítimas de violência física perpetrada pelo parceiro ou por um membro da família (UNICEF, 2001). As estatísticas, baseadas em pesquisas de todo o mundo, mostram que a violência contra as mulheres ocorre geralmente no seio familiar.

Na Grã-Bretanha, estima-se que 48% das mulheres vítimas de homicídio sejam resultado de mulheres assassinadas pelos seus companheiros, comparado com 6% de homens vítimas de homicídio (WAFE, Fevereiro de 1998:1). Em média, em Inglaterra e no País de Gales, 2 mulheres por semana são assassinadas pelos seus companheiros/ ex-companheiros (Mirlees-Black, 1995).

A OMS publicou recentemente um extenso relatório sobre “Violência e Saúde”, baseado em 48 estudos sobre a prevalência da violência contra as mulheres. O relatório revela que entre 10 e 69% das mulheres (dependendo do país em causa) são sujeitas a violência por parte dos seus maridos ou companheiros durante as suas vidas. Estudos representativos desta natureza sobre a violência contra as mulheres e suas crianças na família e no ambiente social têm sido efectuados em vários países da UE e na Suíça, durante os últimos anos. Até ao momento, os números que emergem destes estudos confirmam a extensão da violência a que as mulheres são expostas por parte dos seus companheiros.

Um estudo português de 1997, revelou que 43% dos actos de violência eram cometidos no seio da família. Um estudo belga de 1998, indicou que 68% das mulheres tinham sido vítimas de violência física ou sexual (LEM, 2000). Dados do primeiro estudo nacional grego envolvendo 1200 mulheres com idade igual ou superior aos 18 anos mostra que 36% delas sofreu abuso físico por parte do seu marido ou companheiro (KETHI, 2003), e dados do primeiro estudo nacional espanhol sobre violência doméstica levado a cabo em 1999, e envolvendo mais de 2000 mulheres com idade igual ou superior a 18 anos mostra que 14,2% delas foram vítimas de violência doméstica pelo menos uma vez e que 4,2% são abusadas repetidamente (The Lancet, 2000).

Um estudo francês de prevalência, em larga escala, revelou que 10% das mulheres entrevistadas tinham sido sujeitas a violência pelos seus companheiros durante os doze meses anteriores. As jovens mulheres do grupo etário entre os 20 e os 24 anos eram duas vezes mais vulneráveis ao abuso por parte dos companheiros do que as mulheres com mais de 45 anos. De acordo com o estudo finlandês, 22% das mulheres entrevistadas que viviam com os maridos ou companheiros tinham sofrido abuso físico ou sexual ou ameaças desse teor por parte dos seus companheiros. Além disso, 9% tinha, de facto, sofrido violência por parte dos seus companheiros durante os doze meses anteriores. No estudo holandês, 65% das mulheres entrevistadas que falaram sobre as suas experiências de abuso por parte do seu actual companheiro, disse ter sido sujeita a formas ligeiras de violência, 26% a violência moderada e 7% a violência grave, 2% disseram ter sido sujeitas a violência grave. Contudo, estes números mudaram

significativamente em relação a relações anteriores. Aqui, 33% sofreram abuso grave, 21% abuso moderado e 23% abuso ligeiro. Na Suécia, 46 das mulheres entrevistadas disseram que tinham sido sujeitas a violência exercida por homens desde o seu décimo quinto aniversário. Em 34% dos casos essa violência tinha sido sexual. 12% das entrevistadas tinham experienciado violência exercida por homens durante os doze meses anteriores à entrevista.

Um estudo suíço efectuado em 2003 por Daniela Gloor e Hanna Meier corroborou as elevadas percentagens mencionadas acima. Numa amostra de quase 1800 pacientes duma clínica ginecológica em Zurique, uma em cada dez entrevistadas disse ter sofrido violência nos doze meses anteriores. A mais elevada percentagem de perpetradores referia-se aos companheiros (7,9%). Mais de três quartos das entrevistadas (76,8%) disseram ter sido sujeitas a abuso físico pelo menos uma vez e a privação da sua liberdade pessoal por parte de uma pessoa do seu meio mais próximo desde os quinze anos (Gloor/Meier 2004).

Traduzido em números absolutos, isto significa, que num dado momento, aproximadamente 20 milhões de 230 milhões de mulheres que vivem na União Europeia são sujeitas a violência. Estes números atestam a percepção de que a violência contra as mulheres e crianças é um grave problema social, que resulta em danos não só físicos, mas também económicos, sociais e relacionados com a saúde (Heise 1995). Um estudo holandês revela que a violência contra as mulheres envolve custos de 200 milhões de Euros (mais de 44 mil milhões de escudos) por ano. Um relatório suíço estima os custos para as autoridades federais, cantonais e municipais da violência contra as mulheres em, aproximadamente, 400 milhões de francos suíços por ano (Korf 1997, Godenzi/Yodanis 1998).

2.4 FORMAS, PADRÕES E IMPACTO DA VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES

A literatura internacional documenta abundantemente a importância dos factores sociais e culturais na indução das mulheres em reconsiderarem as suas decisões de procurar apoio externo e/ou deixar os seus maridos violentos (Mahoney, 1994:60; McWilliams and McKiernan, 1993:50-55; Dobash and Dobash, 1998; Kirkwood, 1993, Chatzifotiou, 2004).

A violência contra as mulheres, afecta um grande número de indivíduos/vítimas, que pagam um elevado preço pessoal, físico, psicológico, mental, familiar, social e financeiro para sobreviver à violência (Stanko, Crisp, Hale and Lucraft 1997).

Os valores tradicionais nas sociedades patriarcais sugerem que ser esposa e mãe são os papéis mais importantes para uma mulher. Mais, nas sociedades Muçulmanas e Árabes também é defendido que as mulheres apenas vivem, na plenitude, o seu papel quando casam (Boabaid, 2002). Não é surpreendente que a sociedade coloque o peso da harmonia familiar na mulher, com a implicação de que um casamento falhado é culpa dela. Isto sugere que o “compromisso” para com a relação constitui um importante factor de decisão para manter o silêncio, sofrer a violência e não procurar apoio durante muito tempo (Strube e Barbour, 1983:786). Assim, as ideias profundamente enraizadas de que os casamentos devem ser preservados praticamente a qualquer custo para o bem da família e de que a mulher adquire o estatuto estigmatizado de um divórcio, conjugam-se com a noção de que ela é a culpada pelo fim do casamento. Todas estas percepções são reforçadas pelos amigos, parentes e representantes dos serviços sociais, e estes são factores importantes para impedir uma mulher de procurar apoio no exterior e deixar uma relação violenta.

Para as mulheres e as suas crianças receberem um apoio adequado e eficaz é necessário que compreendam as dinâmicas e os mecanismos do comportamento violento.

2.4.1 A Violência Também Assume Formas Não-Físicas

A violência não existe apenas em termos de comportamento físico. A violência tem como fim exercer poder e controlo sobre a vítima, anulando e subordinando a vontade da vítima. A psiquiatra americana, Judith Herman (1992), compara os padrões do comportamento violento contra as mulheres com técnicas de tortura. Muitas mulheres que sofreram violência por parte dos seus companheiros relatam ter sido sujeitas a várias formas de abuso psicológico, tais como isolamento do mundo exterior, abuso verbal e difamação, ameaças e intimidação, ou ser forçada a agir de forma frívola ou humilhante. Pode acontecer que o perpetrador alterne este tipo de violência com períodos em que é afectuoso, traz flores à mulher ou leva-a a jantar fora. Este comportamento irá confundir a mulher e fazê-la pensar que, afinal, talvez existe uma esperança, que o homem até tem os seus lados bons e pode mudar. Na realidade, o homem está apenas a manipulá-la para que ela fique com ele e para que deixe de pensar em se separar dele. No contexto da relação violenta, como um todo, o afecto ocasional do homem deve ser visto como um aspecto estratégico da sua violência.

2.4.2 A Violência Como Trauma e Destruição do Sentido de Si

A violência é uma experiência traumática, cujas feridas de modo algum, se confinam aos danos físicos. O objectivo do comportamento violento é destruir a auto-estima da vítima e diminuir a sua resistência. Uma consequência do comportamento violento é a vítima viver um medo constante de mais violência. Em muitos casos já não é necessário o perpetrador cometer, de facto, actos de violência: ameaças e a memória da violência anterior são suficientes para assegurar que a mulher faz o que ele manda. Judith Herman dá a seguinte explicação: “Embora a violência seja um método universal de terror, o perpetrador pode usar a violência com pouca frequência, como último recurso. Não é necessário usar a violência frequentemente para manter a vítima num estado de medo constante. A ameaça de morte ou danos graves é muito mais frequente que o recurso à violência. Ameaças contra outros são, frequentemente, tão eficazes como as ameaças directas contra a vítima. As mulheres vítimas de violência, por exemplo, relatam frequentemente que o seu agressor as ameaçara de matar os seus filhos, os seus pais ou quaisquer amigos que se aproximassem delas, caso elas tentassem fugir” (Herman 1992, p. 77).

Muitas mulheres não têm maneira de se protegerem da violência, violência esta que pode ser praticada sobre elas durante um período de muitos anos, mesmo depois da separação do agressor. Em alguns casos, a vítima pode recorrer à adição como um meio de lidar com o seu medo e violência adicional. “Existe uma maior probabilidade de as mulheres dependentes de dragas terem um companheiro violento do que as não-dependentes. Elas enfrentam-nos, mais frequentemente, e vingam-se, arriscando-se a ser submetidas a mais violência.” (Miller/Downs 1993, citado em Logar in Hexenhaus (ed.), 2002).

Downs (2001, citado em Logar, como acima) realizou recentemente um estudo correlativo entre a violência e a adição. Os pontos revelados pelo estudo incluíam o seguinte:

- A maioria das mulheres envolvidas em programas de desintoxicação tinham sido sujeitas a violência na infância ou tinham testemunhado violência entre os seus pais;
- A maioria das mulheres envolvidas em programas de desintoxicação tinham sido sujeitas recentemente a violência por parte dos seus companheiros;
- As mulheres envolvidas em programas de desintoxicação que foram sujeitas a violência tinham problemas de adição mais graves do que aquelas que não tinham sido abusadas;
- Um número significativo de mulheres em refúgio tinha problemas de adição;

- As mulheres em refúgio que tinham um problema de adição tinham sido sujeitas a níveis mais graves de violência.

2.4.3 Vivendo em Cativeiro

"O meu marido não queria que eu saísse sozinha. Quando ele ia para o trabalho levava todas as chaves com ele, de modo a que eu não conseguisse trancar a porta da frente. Se eu saísse, ou tinha que deixar a porta aberta ou não conseguiria entrar novamente. Assim, eu não estava trancada em casa, mas também não podia sair."
(Laura, testemunho dado ao Women's Refuge Counselling Centre em Viena)

As mulheres sujeitas a violência por parte dos seus maridos ou companheiros são, muitas vezes, prisioneiras nas suas próprias casas. Os perpetradores controlam todos os seus movimentos, impedindo a mulher de ter uma vida independente. Como no exemplo anterior, muitas vezes as paredes da prisão não são visíveis do exterior. Herman, explica sucintamente: "Embora o cativeiro político seja globalmente reconhecido, o cativeiro doméstico de mulheres e crianças raramente é visto. A casa de um homem é o seu castelo; raramente se pensa que essa mesma casa pode ser uma prisão para mulheres e crianças. No cativeiro doméstico, as barreiras físicas para fugir são raras. Na maioria das casas, mesmo nas mais opressivas, não há grades nas janelas, nem cercas com arame farpado. Normalmente as mulheres e as crianças não estão acorrentadas, embora isto ocorra com mais frequência do que se possa imaginar. As barreiras para fugir são, geralmente, invisíveis. Contudo, não deixam de ser extremamente poderosas. As crianças são postas em cativeiro pela sua condição de dependência. As mulheres são postas em cativeiro por subordinações de ordem económica, social, psicológica e legal, bem como pela força física" (Herman, p.74).

2.4.4 Identificação com o Agressor – o Sindroma de Estocolmo

Um efeito da exposição constante à violência é o de as vítimas poderem começar a identificar-se com o agressor e agir em sua defesa, como estratégia de sobrevivência. Esta subordinação da vontade da vítima não é uma decisão voluntária, mas um resultado directo da violência. O agressor pode não exigir apenas a subordinação da mulher, mas também que o ame. Herman comenta: "O objectivo primordial do perpetrador parece ser a servidão da sua vítima e ele alcança-o exercendo o controlo déspota sobre todos os aspectos da vida da vítima. Mas a simples submissão raramente o satisfaz; ele parece ter uma necessidade psicológica de justificar os seus crimes e para isso ele precisa da afirmação da vítima. Assim, ele exige implacavelmente à vítima demonstrações de respeito, gratidão ou até mesmo de amor. O seu objectivo último parece ser a criação de uma vítima predisposta." (Herman 1992, p.75).

A identificação com o agressor como uma resposta à situação de ser enredada numa situação aparentemente sem esperança é referida com o "Sindroma de Estocolmo". Este fenómeno foi, inicialmente, observado após um sequestro na capital sueca: os reféns começaram a estabelecer uma relação com os assaltantes do banco e os laços foram-se tornando cada vez mais fortes. Depois de os assaltantes terem sido dominados e detidos alguns dos seus antigos reféns chegaram mesmo a visitá-los na prisão. Qualquer pessoa é propensa ao Sindroma de Estocolmo – isto é, à identificação com o agressor – se estiverem reunidas quatro condições: se a vida da pessoa for ameaçada; se a pessoa não puder fugir (ou pensar que não pode); se a pessoa for isolada do mundo exterior; e se o agressor for, pelo menos esporadicamente, amistoso. Os psicólogos Graham e Rawlings (1998) referem que estas condições estão, frequentemente, reunidas em casos de violência doméstica e que as vítimas podem revelar sinais de estar a desenvolver o Sindroma de Estocolmo. Nestes casos a mulher terá terror de fazer alguma coisa que provoque ou irrite o agressor. Ela vai tentar ganhar a sua simpatia e agir como sua aliada. Pode acontecer, por exemplo, que a

mulher procure protegê-lo, não revelando a causa real dos seus ferimentos ou afirmando ter sido ela a causá-los.

2.4.5 A Relação Próxima Entre o Perpetrador e a Vítima

A relação próxima que existe entre a vítima e o perpetrador e a dependência económica ou social em relação ao homem tornam muito difícil para a defesa da mulher. Ainda é um estigma apresentar queixas contra um membro da própria família. Por razões compreensíveis, as mulheres têm dificuldade em falar abertamente sobre a violência e em chamar a polícia. Em média, apenas 25% dos casos de violência doméstica são comunicados. Os restantes 75% permanecem não declarados (LEM, 2000). A experiência mostra que as mulheres podem chegar a ser agredidas trinta vezes até irem à polícia.

2.4.6 Protegendo as Mulheres Migrantes da Violência

Frequentemente, a situação das mulheres migrantes em relações violentas é particularmente difícil. Se elas não possuírem um visto próprio, a sua autorização de residência depende do perpetrador, o que as coloca num risco mais elevado de serem abusadas. Esta dependência apenas pode ser contrariada se todos os países europeus garantirem às mulheres migrantes, autorizações de trabalho e de residência que não as tornem dependentes dos maridos.

As mulheres migrante devem, também, ser suficientemente apoiadas em termos sociais e económicos, de modo a permitir-lhes começar uma vida própria. Frequentemente, estas mulheres têm acesso a menos recursos que as mulheres vítimas de violência, e em muitos países são-lhes vedados os benefícios sociais. Isto torna, ainda mais importante, a admissão de mulheres migrantes em refúgios. Para elas e para os seus filhos, um refúgio pode muito bem ser o único local onde elas estão seguras. Isto entra em linha de conta para a grande percentagem de mulheres migrantes em refúgios. Na Dinamarca, por exemplo, em 2002, 32% das mulheres que procuraram admissão em refúgios eram migrantes (L.O.K.K., 2004). Na Áustria mais de metade das mulheres admitidas eram estrangeiras.

Os refúgios para mulheres precisam de recursos adequados para disponibilizar acompanhamento na língua materna para, pelo menos, o grupo numericamente maior de mulheres migrantes. Material informativo multilingue e outros recursos são necessários para que as mulheres migrantes recebam o apoio de que necessitam.

2.4.7 O Impacto nas Crianças

As crianças são sempre afectadas pelo violência cometida contra as suas mães e, em muitos casos, elas próprias são abusadas pelos seus pais ou padrastos. (Hester/Mullender 2003). As pesquisas têm mostrado que 90% das crianças estão na mesma sala onde ocorre a violência ou na sala ao lado. Um terço delas testemunha o abuso, tenta proteger a sua mãe e pode, ela própria, ser abusada (Asian Women and Domestic Violence, Information for Advisors, 1995:2; Women Against Rape, 1998:1). Um estudo efectuado nos Estados Unidos estabeleceu que em 70% dos casos em que as mulheres foram abusadas, as crianças também foram sujeitas a violência (cf. Bowker/Arbitell/McFerron 1988). O medo de que as coisas piorem se a mulher abusada agir e procurar apoio do exterior constitui um motivo importante para não denunciar a violência, decidindo ficar na relação violenta, sofrer a violência e não procurar apoio.

Por conseguinte, as crianças necessitam tanto do apoio e do meio ambiente seguro que os refúgios disponibilizam como as suas mães. Os refúgios para mulheres são, também, refúgios de crianças. Mais de metade dos residentes de refúgios na Europa são crianças. Estas crianças que foram expostas ao comportamento violento dos seus pais em relação à mãe têm maior probabilidade de virem a ser, mais

tarde, elas próprias, perpetradoras ou vítimas. Os rapazes têm maiores probabilidades de virem a ser perpetradores e as raparigas de sofrerem violência (Appelt/Höllriegl/Logar 2001). É essencial que seja disponibilizada ajuda e apoio às crianças para lidarem com as suas experiências de violência.

2.4.8 *Empowerment*

A violência deixa cicatrizes profundas no corpo e na alma, destruindo a auto-estima e a independência do indivíduo. No entanto, deve ser lembrado que as mulheres e as crianças que foram sujeitas à violência não são meramente vítimas passivas das suas experiências. As mulheres inventarão uma variedade de estratégias para se defenderem e parar a violência, enquanto as crianças procurarão ajudar as suas mães gritando, chamando a polícia ou tentando parar a violência dos seus pais. As mulheres observarão de perto os seus companheiros para perceberem quando é que um ataque violento parece iminente, fugindo para ficarem seguras; elas tentarão acalmar o homem se ele chegar a casa com uma disposição obviamente agressiva e tentarão proteger as suas crianças dele, correndo o risco de serem, elas próprias, agredidas. Estas são apenas algumas estratégias de sobrevivência adoptadas, frequentemente, pelas mulheres que vivem com um companheiro. Elas desenvolvem uma grande capacidade para lidar com a situação e elas não devem, de modo algum, ser vistas como meras vítimas. É, também, importante ver a sua força e a sua vontade de sobrevivência. Qualquer tendência para classificar estas mulheres como fracas e incapazes de acções independentes ou mesmo como patologicamente anormais, não só não faz nada para as ajudar, como fragiliza a sua posição.

Toda a mulher tem o direito de viver a sua vida como ela entender e de tomar decisões independentes.

As instituições com grande tendência para a administração e controlo não são talhadas para promover o objectivo do *empowerment* das mulheres. É por isto que as mulheres sujeitas a violência e as suas crianças precisam de refúgios cujo planeamento e abordagem operacional – tal como é descrito no presente Manual – que sejam especificamente orientados para responder a estas necessidades. Para as mulheres receberem o tipo de ajuda e apoio de que necessitam, têm que ser tratadas com respeito pela sua força, com sensibilidade, empatia e com consciência perceptiva das suas necessidades. Assim, o objectivo de trabalhar num refúgio para mulheres é fortalecer e apoiar no *empowerment* das mulheres, de modo a que elas venham a ser capazes de ter uma vida independente, auto-determinada e livre de violência.

2.5 IMPLICAÇÕES PARA OS SERVIÇOS E PARA OS REFÚGIOS PARA MULHERES

Abordando agora a especificidade do apoio a prestar a mulheres vítimas de violência e às suas crianças. Necessitamos de olhar para os requisitos do meio ambiente e para os recursos para disponibilizar às vítimas o apoio que necessitam.

Nesta secção iremos resumir os requisitos fundamentais para os profissionais, os serviços de apoio adequados, como padrões de comparação para os governos e autoridades estatais responsáveis por disponibilizar estes serviços. Os mesmos critérios serão apresentados mais detalhadamente na secção do Manual sobre Prática.

2.5.1 Requisitos Numéricos para os Refúgios para Mulheres e Serviços de Apoio

Todos os países deveriam disponibilizar um número suficiente de refúgios para mulheres. O Comité do Parlamento Europeu para os Direitos das Mulheres recomenda que deveria haver um refúgio por cada 10 000 da população (Recomendação do Parlamento Europeu, Comité para os Direitos da Mulher). O Grupo de Especialistas para o Combate à Violência Contra as Mulheres do Conselho da Europa sugere que é necessário um refúgio por cada 7500 pessoas da população (Conselho da Europa/ Grupo de Especialistas para o Combate à Violência Contra as Mulheres 1997).

Deveria existir pelo menos um refúgio capaz de admitir em permanência mulheres e crianças em todas as regiões, incluindo as áreas rurais. Deveria ser rapidamente acessível para qualquer mulher. Deveria haver, também, transportes disponíveis para levar as mulheres e as crianças para o refúgio mais próximo.

Todos os países deveriam ter em funcionamento uma linha telefónica nacional grátis como primeiro ponto de contacto para as mulheres. As linhas telefónicas regionais também deveriam ter pessoal em permanência nos refúgios para tratarem de admissões urgentes.

Muitos refúgios funcionam como um serviço de atendimento móvel e disponibilizam serviços não-residentes de atendimento no refúgio. Também estes são serviços de extrema importância para as vítimas de violência. Tal como no sector público da saúde, o campo da prevenção da violência requer um vasto leque de serviços para apoiar e ir ao encontro das necessidades das mulheres e crianças expostas à violência. Estes incluem alojamento seguro no refúgio, centros de intervenção e programas de alojamento.

É sempre muito importante que as vítimas tenham um leque de opções por onde escolher.

Embora a legislação de protecção contra a violência seja importante, esta não deve ser vista como um substituto dos refúgios para mulheres. A experiência alcançada na Áustria, onde as legislação de protecção contra a violência existe há já seis anos, mostra que os refúgios para mulheres continuam a ser necessários – de facto, o número de ordens de afastamento decretadas ao abrigo do Decreto de Protecção da Violência indica que um grande número de refúgios e/ou locais de acolhimento são necessários.

Eis porque é que os refúgios continuam a ser necessários, mesmo quando existe legislação efectiva de protecção contra a violência. Nem todas as vítimas de violência querem recorrer à polícia e ao sistema judicial e apresentar queixa; algumas preferem ir para um refúgio e ficar lá o tempo que for preciso. As mulheres que estão em grande risco precisam de alojamento seguro durante o processo de separação, porque a lei não tem capacidade de disponibilizar total protecção contra a violência. Algumas mulheres não podem ou não querem permanecer em casa: seja por estar associada ao trauma a que estiveram sujeitas ou porque os familiares do marido vivem na casa ao lado ou porque o contrato de arrendamento acabou ou não está em seu nome.

2.5.2 Financiamento Estatal e Organização Estrutural para um Refúgio para mulheres

Os refúgios para mulheres disponibilizam um importante apoio psico-social, bem como outras vantagens, sendo vistos como uma parte integrante dos serviços que o estado disponibiliza a favor do público em geral.

Isto implica uma obrigação por parte do governo e das autoridades estatais em assegurar financiamento adequado para os refúgios para mulheres e outros serviços de organizações de mulheres.

O financiamento dos refúgios para mulheres deveria ser salvaguardado pela lei e cobrir todos os custos de funcionamento profissional de um refúgio.

Os refúgios para mulheres, as linhas telefónicas e outros serviços de apoio só podem responder adequadamente às necessidades existentes se puderem contar com o financiamento contratualmente garantido por vários anos (ou por um período ilimitado).

Recentemente, os estados democráticos modernos que consideram a saúde pública e o apoio social como uma obrigação maior têm vindo a confiar cada vez mais funções estatais às ONG´S. Estas ONG´S são independentes, são associações sem fins lucrativos que vão ao encontro das necessidades e que disponibilizam serviços no campo do trabalho social e da política social.

A maioria dos refúgios para mulheres na Europa são dirigidos por ONG´S de mulheres, que, ao longo dos anos, foram adquirindo muita experiência e conhecimentos práticos em disponibilizar apoio para mulheres abusadas. Esta forma estrutural de disponibilizar serviços para mulheres tem-se revelado muito eficaz e deveria ser adoptada aquando da existência de novos projectos. As ONG´S de mulheres são mais flexíveis no modo como disponibilizam apoio e as vítimas de violência tendem a ter menos inibições em recorrer a uma ONG do que a um organismo estatal.

A cooperação entre os governos e os serviços de apoio para mulheres tem-se revelado eficaz e tem produzido resultados positivos em muitos países. A fórmula para o sucesso é “a parceria privado-público”.

É importante que os organismos estatais insistam nos padrões de qualidade (tal como formulado no presente Manual), mas que também respeitem a independência profissional das instituições em causa. A avaliação interna e externa contínua é essencial para assegurar a qualidade do trabalho nos refúgios para mulheres e nos serviços de apoio (ver capítulo “Documentação, Avaliação e Controlo de Qualidade”). Deve ser recordado que a qualidade só é possível se os requisitos dos recursos financeiros estiverem disponíveis.

2.5.3 O Apoio Adequado para Mulheres e Crianças – Princípios Feministas

Não se pode esperar que mulheres e crianças vítimas de violência procurem refúgio em asilos para os sem-abrigo ou outras instituições de apoio social que não estejam orientadas para as suas necessidades específicas. Simplesmente não é suficiente disponibilizar um tecto às mulheres e crianças vítimas de violência. O que é necessário é um sistema de refúgios para mulheres cujas abordagens conceptuais e operacionais se lhes ajuste de uma forma única, disponibilizando precisamente o apoio que as mulheres e crianças vítimas de abuso necessitam. A protecção e a segurança encontram-se entre os critérios mais importantes de um refúgio. Mas é igualmente importante que as mulheres e crianças não fiquem confinadas a instituições onde, mais uma vez, percam o seu direito à auto-determinação. O planeamento e objectivos de um refúgio para mulheres deve ser dirigido ao fortalecimento e *empowerment* das mulheres e crianças.

A Declaração das Nações Unidas Sobre a Violência Contra as Mulheres identifica a histórica desigualdade de poder entre o homem e a mulher como a causa da violência. Assim, os refúgios para mulheres seguem uma abordagem que defende a libertação das mulheres das suas relações violentas e a sua emancipação do controlo dos homens, quer elas fiquem com os seus companheiros, quer os deixem. O objectivo do trabalho dos refúgios para mulheres é acabar com a violência. Se a mulher termina ou não a relação violenta é decisão dela, decisão esta que deve ser respeitada. No entanto, a sua orientação não é perseguir o objectivo de preservar a família, mas, antes e acima de tudo, parar a violência.

Deve ser tornado bem claro para os homens violentos que não pode haver qualquer justificação para a violência e que a responsabilidade de acabar com ela é somente deles. Os refúgios para mulheres também têm criado momentos significativos no campo dos programas para perpetradores e têm desenvolvido importantes projectos nesta área (Logar/Rösemann/Zürcher 2002).

A experiência prática adquirida pelos refúgios europeus para mulheres ao longo das últimas três décadas tem revelado que os princípios e abordagens feministas e de emancipação funcionam bem nos

serviços de apoio disponibilizados a mulheres e crianças vítimas de violência (Hanetseder, Frauenhaus: Sprungbrett zur Freiheit?, Bern/Stuttgart/Wien,1992).

O governo e os organismos estatais podem e devem levar em conta esta experiência no momento da formação e alargamento dos serviços de mulheres contra a violência.

As linhas orientadoras e as abordagens práticas que se seguem derivam destes trinta anos de experiência em trabalho de refúgio na Europa e deveria ser reconhecido como norma no trabalho com mulheres e crianças vítimas de violência.

3. OBJECTIVOS E PRINCÍPIOS

Um refúgio para mulheres disponibiliza alojamento seguro para mulheres e crianças que tenham estado envolvidas em situações de violência doméstica, de modo a poderem viver sem ter medo de serem maltratadas. O refúgio providencia um serviço especializado, bem como estratégias de segurança. O princípio orientador do trabalho com mulheres sobreviventes de violência é o compromisso da defesa dos direitos das mulheres e o seu *empowerment* de modo a terem uma vida independente e digna.

Os refúgios para mulheres desempenham um papel fundamental no combate à violência contra as mulheres. A sua função ultrapassa o disponibilizar de um abrigo seguro para viverem. No refúgio as mulheres e as crianças recebem o apoio necessário que lhes permite lidar com experiências traumáticas, parar a violência, recuperar a sua auto-estima e criar as bases para uma vida independente, consoante as suas próprias escolhas. Os refúgios disponibilizam apoio em situação de crise bem como outros tipos de apoio e acompanhamento relacionados com a experiência de violência (questões legais e jurídicas, problemas de emprego ou habitação, psicoterapia). São espaços comunitários nos quais as mulheres e as crianças tomam contacto com as diferentes formas de se poder coabitar. Os refúgios desempenham também um papel mais público: procuram aumentar a sensibilidade da opinião pública para a temática da violência doméstica, colaboram e realizam acções de formação para profissionais, organizam eventos, participam em actividades nas comunidades, estão presentes em acções de prevenção nas escolas e muito mais.

Um refúgio para mulheres define-se por:

- os seus objectivos específicos
- terem uma população alvo bem definida
- os seus princípios operacionais
- os seus serviços e pessoal especializados (ver capítulos 5 e 7)
- as medidas de segurança específicas (ver capítulo 6)

Só se pode utilizar o termo “Refúgio para Mulheres” se forem preenchidos todos os requisitos acima enumerados e que iremos seguidamente passar a descrever.

3.1 OBJECTIVOS DE UM REFÚGIO PARA MULHERES

Um refúgio para mulheres tem um conjunto de objectivos que devem estar claramente definidos desde o início. Isto irá assegurar a qualidade dos serviços disponibilizados. Os refúgios têm um papel a desempenhar na prevenção da violência contra as mulheres e crianças. Dada a sua natureza, têm como objectivo a prevenção da violência futura, pois disponibilizam um ambiente seguro e apoio que previne novas situações de violência. As mulheres sobreviventes de violência e as suas crianças necessitam de apoio continuado, pragmático e de acompanhamento dos procedimentos legais. Necessitam de profissionais que as apoiem. Os serviços devem dar resposta às necessidades das mulheres maltratadas. Para superar as experiências traumáticas são necessárias, tanto apoio nas crises como terapias prolongadas.

Contudo, os refúgios para mulheres normalmente participam e/ou organizam actividades na campo da prevenção primária e terciária (ver capítulo 5). Têm como regra fundamental uma abordagem no eu todo no combate e na prevenção da violência doméstica exercida contra as mulheres e os seus filhos.

3.1.1 Protecção e segurança

O mais importante para as vítimas de violência é estarem em segurança. Assim, as questões relativas à segurança devem ser a principal prioridade nos refúgios. (ver capítulo sobre segurança)

3.1.2 *Empowerment*

A violência é uma experiência traumática, onde se experiencia um sentimento de total impotência e de estar completamente dominado por outra pessoa. O objectivo de qualquer apoio a sobreviventes de violência é o ultrapassar do sentimento de impotência e de promover o poder destas mulheres de modo a que possam recuperar o controlo sobre a sua vida. As mulheres que foram vítimas de violência não devem ser rotuladas de "doentes" ou "perturbadas", pois isso iria enfraquecer ainda mais as suas posições. Ser fraco é, muitas vezes, a consequência de ter sido exposto a situações de violência. Não é apenas o corpo que tem as marcas da violência, estas marcas estão também ao nível da auto-estima e da mente. Algumas abordagens no trabalho com mulheres sobreviventes de violência erram, pois vêm esta fraqueza como uma característica da mulher, tornando assim estes casos patológicos. A experiência dos peritos do movimento dos refúgios mostra-nos que é fundamental ver a mulher como a especialista da sua própria situação. Elas necessitam de apoio para se darem conta e compreenderem a sua situação e para verem como é que o seu parceiro faz o exercício do poder sobre elas (ver também capítulo 5.1). Compreender os mecanismos da violência permite-lhes, desenvolverem estratégias para resistirem à violência de uma forma eficaz.
O seu principal objectivo é viver a vida livre de violência

3.1.3 Mudança social

Os refúgios para mulheres têm como objectivo a eliminação de preconceitos, atitudes e padrões comportamentais na sociedade que perpetuam a violência contra as mulheres e crianças.

Os refúgios tentam aumentar a sensibilidade relativamente a:

- situação das mulheres e crianças
- impacto da violência doméstica na sociedade
- medidas eficazes para lidar com a violência
- medidas eficazes para acabar com a violência contra as mulheres e crianças
- benefícios de uma sociedade não violenta (ver também capítulo 5.3)

3.2 PARA QUEM SÃO OS REFÚGIOS? POPULAÇÃO ALVO

Os refúgios devem ser abertos para todas as mulheres que foram alvo de violência física, psicológica, emocional, sexual e económica, cometida por um parceiro actual ou ex-parceiro ou por um membro da família.
Tal como referido no capítulo 2, a maior parte das vítimas de violência doméstica, a maior parte dos agressores são homens. No entanto, algumas vezes, as mulheres são agredidas por parceiros do sexo feminino ou por outras mulheres, normalmente mais velhas e com um estatuto mais elevado no contexto da família (especialmente em sociedades de estrutura muito hierarquizadas).

O refúgio deverá estar disponíveis a todas as mulheres independentemente da sua idade, religião, nacionalidade, grupo étnico, orientação sexual, deficiência, estado civil, orientação política e estatuto sócio-económico.
A idade da mulher pode ser um problema. Se ela não for maior de idade poderão surgir questões legais. Neste caso recomenda-se a cooperação com o sistema de protecção de menores. Nalguns

países/cidades existem serviços para raparigas que podem ser uma solução mais eficaz, pois estas jovens têm normalmente necessidades especiais e deparam-se com problemas específicos.

Na Suécia existem mais de 30 refúgios para jovens mulheres.
Ver página da web de ROKS
www.roks.se/index.html

Os refúgios para mulheres são também refúgios para crianças

Tal como é referido mais detalhadamente no capítulo 5.2, a violência doméstica também afecta as crianças, quer porque são elas também vítimas dessa violência ou porque testemunham a violência que é exercida contra as suas mães. Ambas as situações são experiências traumáticas. Mais ainda, as mulheres podem não considerar a possibilidade de procurarem o apoio de um refúgio se não poderem levar os seus filhos.

As limitações de espaço e de privacidade nos refúgios podem levar à imposição de uma idade limite para a entrada de rapazes, no entanto, a responsabilidade de encontrar alojamento para os rapazes que não podem entrar no refúgio é do próprio refúgio.

Uma alternativa possível é a existência de apartamentos especiais para estas famílias que podem ter por exemplo uma entrada separada.

Exemplo: Frauenhaus Eisenstadt,
mais informações em: www.aoef.at

A decisão de cada refúgio deverá ser tomada em função das alternativas existentes e das possibilidades de cada um.

Há que ser muito claro em relação ao facto da violência doméstica / violência no contexto de relações de intimidade ser apenas uma das formas da violência contra as mulheres. As mulheres estão muitas vezes sujeitas a outras formas de violência (tráfico, casamentos forçados, mutilação genital feminina, assalto sexual, violação em contexto de guerra...). Normalmente, depende da política de cada refúgio, decidir que outros tipos de violência contra as mulheres podem ser contemplados no refúgio para além, das sobreviventes de violência doméstica. Esta decisão deverá ter em conta os serviços que podem ser disponibilizados e as medidas de segurança existentes. Estes refúgios, normalmente não são para mulheres sem abrigo, no entanto há que ter em conta que muitas mulheres sem-abrigo têm uma história de violência passada ou presente e como tal têm direito a um lugar no refúgio.

Os refúgios podem não ter capacidade em lidar com mulheres com problemas de consumo de substâncias ou de saúde mental.

O abuso de substâncias e os problemas de saúde mental estão muitas vezes ligados a experiências traumáticas de violência doméstica e abuso sexual (ver capítulo 2). É importante que a equipa do refúgio decida se está preparada para apoiar a mulher relativamente ao seu problema de abuso de substância ou de saúde mental ou se precisam de uma colaboração de outros serviços especializados. É aconselhável que sejam tomadas decisões com base no problema existente e nos recursos do próprio refúgio.

3.3 PRINCÍPIOS DE UM REFÚGIO PARA MULHERES

Os objectivos de um refúgio estão profundamente ligados aos seus princípios fundamentais que vão determinar todos os aspectos do trabalho. Estes princípios são:

3.3.1 Análise feminista

A violência dos homens contra as mulheres é uma manifestação do desequilíbrio histórico das relações de poder entre homens e mulheres e reflectem as relações de género existentes na sociedade e na política. Assim, deverá ser visto como um problema de ordem social e política. Os refúgios têm assim, a função política de sensibilizar a opinião pública relativamente ao enquadramento social, histórico, cultural e político que perpetua a violência dos homens. As activistas procuram divulgar a voz das

mulheres e crianças contra a violência. A sociedade tem que responsabilizar os agressores pelos seus actos. Os princípios feministas a implementar nos refúgios deverão mostrar caminhos às mulheres e crianças para se libertarem da violência.

3.3.2 Mulheres que apoiam mulheres

As mulheres maltratadas sofrem muito pois são dominadas e abusadas pelos seus parceiros homens. Assim sendo, é importante que recebam apoio de profissionais do sexo feminino que sejam especializadas nesta área.

As mulheres maltratadas também sofrem por estarem em situações de risco e por terem perdido a confiança nas suas capacidades e na sua força. Assim, o refúgio serve como modelo para as mulheres testarem as suas capacidades, terem uma vida activa e sobre a qual elas decidem. Este modelo é reflectido na estrutura do refúgio, onde as mulheres fazem trabalho ao nível da comunidade ao mesmo tempo que cuidam das responsabilidades domésticas. Isto ajuda as mulheres a repensar e a ultrapassar os papéis estereotipados. Este princípio também é aplicado nos outros serviços de apoio às mulheres.

3.3.3Defesa dos direitos das mulheres

Agir contra a violência implica adoptar uma posição clara e condenar todos os tipos de violência contra as mulheres ("não há justificação para a violência"). Adoptar uma postura de neutralidade perante estas situações leva à sua tolerância. As mulheres que recorrem aos refúgios não têm que provar as situações de violência a que estiveram sujeitas. É fundamental acreditar nos seus relatos e tratá-las sem preconceitos. As vítimas necessitam de quem as defenda, quem as acompanhe e apoie em todos os passos que têm que ser tomados. Fazer esta defesa e ser solidário é essencial.

O responsável pela violência é sempre o agressor. Adoptar uma posição clara contra todas as formas de violência demonstra a condenação dos actos violentos mas não a condenação do perpetrador como pessoa.

3.3.4 Trabalho de equipa (hierarquias paralelas)

As origens dos refúgios para mulheres remontam aos anos 1960 e 1970 do movimento dos direitos das mulheres, que reivindicam a igualdade e a não descriminação em todas as áreas da vida.

A organização do refúgio deve reflectir também estes objectivos, através da promoção dos princípios democráticos, nomeadamente, através da partilha do poder e evitando uma estrutura excessivamente burocrática e hierarquizada. Em muitos dos refúgios, os profissionais trabalham em equipa, partilhando responsabilidades e tarefas de gestão. Mesmo nos refúgios onde há uma coordenadora, continua a ser de extrema importância o trabalho de equipa e o envolvimento de todo o pessoal nas tomadas de decisão promovendo a sua participação no desenvolvimento do serviço. Este tipo de estrutura garante que a interacção e as relações entre as pessoas não são baseadas no exercício do poder mas, trabalham em conjunto num ambiente solidário e de igualdade.

3.3.5 Estruturação participativa e democrática

São princípios importantes a estruturação democrática e a oportunidade de estar envolvido nos vários aspectos do refúgio. A base da participação das mulheres são as reuniões regulares que existem em todos os refúgios. É necessário ter o cuidado para que os refúgios não se ornem instituições onde a vida das mulheres é dominada e controlada, mas onde as mulheres sejam incluídas em todos os processos. O poder que os maridos exercem não deve ser substituído pelo poder exercido pelas instituições. Aos profissionais é pedido que lidem cuidadosamente com o poder e que o cumprimento das regras seja de modo a criar linhas de orientação, sem pôr em causa a liberdade individual das mulheres.

3.3.6 O direito à auto-determinação

É fundamental o respeito pelo direito das mulheres em decidirem sobre as suas vidas (ver *empowerment*). Por vezes, os parentes, os amigos e os profissionais das organizações tentam dizem às mulheres o que elas devem fazer. Alguns acham que ela se deve separar do agressor, outros dizem-lhe para dar mais uma oportunidade. Normalmente, o que acontece é que estas pessoas ficam desiludidas ou mesmo zangadas se a mulher não seguir os seus conselhos. Estes conselhos podem pressionar, ainda mais a mulher, que na maior parte das vezes, nem sequer os acha úteis. É importante ouvir a mulher pois só ela pode decidir e, as suas decisões têm que ser respeitadas. O objectivo da intervenção é acabar com a violência, não com a relação. O direito à auto-determinação é um princípio muito importante. O tempo que a mulher quer ficar no refúgio e se ela quer ou não separar-se é uma decisão exclusivamente dela.

3.3.7 Confidencialidade / Anonimato

Para se proteger os direitos de uma mulher bem como a sua integridade, é necessário que ela possa decidir que tipo de informação é disponibilizada. Assim, o refúgio ou o centro de atendimento não pode disponibilizar informação sem o seu consentimento. Só se pode ultrapassar esta regra quando a vida ou a saúde das mulheres ou das crianças estiver em risco (exemplo: tentativas de suicídio, perigo de violência do parceiro ou a mulher que maltrata as suas crianças).

As mulheres têm o direito a receber apoio e informação sem terem que revelar a sua identidade.

3.3.8 Serviço 24 horas e sem tempo limite de estadia

A mulher que tem que fugir do seu companheiro necessita de um apoio e protecção imediatos. Deverá ser possível aceder a um refúgio a todas as horas e dias da semana. Nos refúgios deve haver sempre um membro de prevenção que possa fazer a sua entrada. Se existe mais do que um refúgio numa mesma localidade, pelo menos um deles deverá poder receber mulheres e crianças em qualquer altura. Em princípio as mulheres e crianças devem poder ficar no refúgio, enquanto sentirem a necessidade de protecção, se se sentirem em segurança e com capacidade para terem uma vida sem violência.

3.3.9 Diversidade

A diversidade das mulheres deve ser respeitado e visto como um valor a encorajar. É importante que a equipa do refúgio possa reflectir a diversidade da sociedade pois podem ter um maior número de idiomas possíveis e proporcionar ao resto da equipa outras leitura e melhor compreensão sobre os percursos das mulheres migrantes.

3.3.10 Responsabilidade

O refúgio é responsável e responde perante as mulheres e crianças, perante a organização e os seus membros e perante a sociedade. As condutas e as actividades do refúgio têm que ser compreensíveis e transparentes.

3.3.11 Princípios relativos à qualidade do refúgio

O profissionalismo é um pré-requisito para a implementação dos princípios. Os profissionais devem receber formação e pagamento adequados. Devem também ser considerados fundos para formação permanente e supervisão. O número de profissionais deve ser proporcional ao número das mulheres e crianças de modo a dar resposta às suas necessidades e disponibilizar os serviços que forem solicitados. Alguns refúgios dependem da ajuda de voluntárias que também têm que receber formação adequada. Os recursos existentes têm que ser geridos de forma eficiente e económica. Os parâmetros de qualidade devem ser verificados através de controlos de qualidade regulares.

3.3.12 Princípios relativos à estrutura e ao financiamento

Os refúgios devem ser geridos por organizações não governamentais de mulheres, sem fins lucrativos e sem conotações partidárias (ver capítulo 2 e documentos internacionais). Os refúgios para mulheres devem ter financiamento adequado por parte do Estado, pois preenchem uma função necessária à sociedade, disponibilizando abrigo e apoio a mulheres e crianças maltratadas e abusadas.

3.3.13 Serviços gratuitos

Os serviços de apoio a mulheres e crianças vítimas de violência devem ser gratuitos, principalmente para aquelas que não dispõem de recursos económicos, de modo a assegurar que as mulheres e crianças que deles necessitam possam recorrer independentemente dos seus recursos económicos.

4. CRIAÇÃO E FINANCIAMENTO DOS REFÚGIOS

O refúgio não é apenas um alojamento seguro. É um lugar onde mulheres e crianças que foram vítimas de violência cometida pelos seus maridos, namorados ou pais contactam com a solidariedade entre as mulheres e um ambiente não violento. É um local onde estão protegidas e seguras. Mas, não basta cumprir com os princípios fundamentais que foram referidos no capítulo anterior, é ainda necessário que se cumpram alguns requisitos relativos às infra-estruturas de modo a apresentar novas vias para estas mulheres e crianças.

Na primeira parte deste capítulo abordamos a criação de um refúgio através de linhas orientadoras para se começar. Quais os primeiros passos a tomar, desde o surgimento da ideia até à sua abertura. A segunda parte deste capítulo aborda as questões do financiamento, com sugestões, recomendações e apoio relativamente a financiamento estatal e privado.

4.1 CRIAÇÃO DE UM REFÚGIO PARA MULHERES

A criação de um refúgio exige um planeamento cuidadoso e o trabalho de um grupo de pessoas empenhadas. Este capítulo apresenta *standards* e recomendações relativas à concepção do projecto, ao enquadramento legal, a identificação das necessidades, o planeamento geral, o desenho dos pormenores, necessidades de pressão politica e de financiamento, a localização e a infra-estrutura.

4.1.1 Concepção do projecto

A concepção de um projecto desta natureza deverá ser feito por pessoas com alguns conhecimentos sobre as formas, os padrões e o impacto da violência contra as mulheres.

Muitos refúgios para mulheres foram fundados por organizações feministas de mulheres. O movimento dos refúgios, na sua fase inicial, está ligado aos movimentos de mulheres da década de 70 do século XX (na Europa, não incluindo os países do bloco de Leste). Tendo por base as ideias e os objectivos para se atingir a igualdade de oportunidades e democracias que incluam as dimensões das questões de género. Os resultados que atingiram num curto espaço de tempo levaram a que instâncias internacionais reconhecessem o papel fundamental desempenhado pelas ONG´S de mulheres na prevenção da violência contra as mulheres e crianças, bem como a sua protecção face à violência exercida pelos homens (ver capítulo 2). Outras instituições, tal como a igreja ou instituições de solidariedade social podem dar alojamento, mas não com a base dos princípios específicos das organizações de mulheres (ver capítulo 3). Não existe, no entanto, nenhuma razão pela qual outras pessoas ou grupos (como por exemplo, políticos), não possam patrocinar e apoiar financeiramente um refúgio de mulheres.

4.1.2 Enquadramento legal

O grupo fundador terá que decidir qual o enquadramento legal no qual irá ser criado o refúgio. Este enquadramento varia consoante o país, no entanto, recomenda-se que seja uma organização não-governamental sem fins lucrativos.

Para a candidatura ao financiamento é necessária a constituição legal da organização, bem como a definição dos seus objectivos. (normalmente um requisito para o registo da organização). No entanto, esta constituição legal não irá, só por si, garantir o seu financiamento público ou privado. Recomendamos que se informem cuidadosamente, e tenham informação jurídica, sobre o enquadramento legal de outras organizações. Outro factor de extrema importância é a definição de quem assume a responsabilidade de dirigir a organização e quais são os critérios de elegibilidade para os órgãos sociais (alguém que se identifique com os objectivos e os princípios, que seja um perito nesta área ou uma figura publica). Os membros da direcção devem ter tempo para dedicar à organização, estar conscientes das responsabilidades e estar disponíveis para resolver situações de conflito.

4.1.3 Identificação das necessidades

Em primeiro lugar é necessário identificar as necessidades especiais.

A base para qualquer cálculo de necessidades deverá ter em conta as recomendações das instâncias internacionais. Em 1986 o Parlamento Europeu, recomendou que existisse um refúgio por cada 10 000 habitantes. Em 1998, o Conselho da Europa reduziu este número para 7500. Tendo por base estes valores poderemos então definir qual é a área de influência do refúgio consoante a sua capacidade. Quanto mais longe for o refúgio menos possibilidade haverá que a mulher procure o seu apoio. É necessário também ter em atenção a acessibilidade do local, os transportes públicos e existentes, a empregabilidade das mulheres, a publicidade feita relativamente à abertura de um refúgio. Existem inúmeras variáveis a ter em conta. Assim, só é possível dar linhas orientadoras.

Se houver mais dados estes deverão ser tidos em consideração:

- taxa de incidência da violência doméstica
- estatísticas policiais e dos tribunais se tiverem dados significativos (dados sobre género, relacionamento entre vítima e agressor / queixoso e acusado)
- estudos sobre a prevalência da violência na área / país
- serviços importantes para as mulheres existentes na área
- experiência ganha através da participação nacional e internacional.

4.1.4 Planeamento geral

É necessário fazer um planeamento geral o mais detalhado possível antes de fazer alguma coisa. Este planeamento deve consistir em:

- planeamento da capacidade, serviços a disponibilizar e competências
- plano de gestão do refúgio
- plano de pessoal
- dois orçamentos previsionais (um para a implementação e outro para a gestão corrente anual)
- plano de cooperação
- plano de recolha de fundos

4.1.5 Necessidades de pressão politica e de financiamento

Dado que dedicamos um capítulo às questões da sensibilização e da recolha de fundos, nesta secção vamos apenas abordar alguns elementos-chave que devem estar sempre presentes quando se planeia a criação de um refúgio.

- Logo que o planeamento esteja delineado (pessoal, capacidade e orçamentos – tal como exposto anteriormente) ou mesmo antes disso é importante encontrar aliados.
- Os apoiantes não têm que ser todos ricos
- Encontrar parceiros e apoiantes implica criar uma rede de pessoas que apoiam a criação de um refúgio.
- Sensibilizar sobre a problemática da violência contra as mulheres e sobre os benefícios dos refúgios. Prepare material de informação. Não se esqueça das recomendações, resoluções, etc. dos organismos internacionais aos quais o seu país pertence (ver capítulo2). Cite resultados de investigações.
- Mas, passe uma imagem positiva de um refúgio! Evite usar imagens negativas. Para o público, concentre-se nos benefícios!
- É necessária informação diferenciada para públicos diferentes (comunicação social, políticos, serviços sociais, outras ONG´S, etc).
- Tente estabelecer contactos personalizados. Marque reuniões com os políticos, com a comunicação social, os serviços, personalidades da comunidade.

- Quando negociar com políticos ou patrocinadores seja claro quanto ao facto de que criar um refúgio é apenas o princípio. O refúgio vai ter um custo anual. Tente que se comprometam para os outros anos. Pode citar documentos internacionais.
- Pense em fazer uma campanha de sensibilização.

4.1.6 Localização

Um imóvel apropriado deverá dar resposta aos requisitos de capacidade mas também ter um desenho e uma localização que garanta a máxima protecção para as mulheres e crianças.

Será ideal manter a morada do refúgio confidencial, no entanto, por vezes, é muito difícil, por exemplo em cidades pequenas, zonas rurais ou em comunidades muito abertas. No entanto, isto não será um impedimento para criar um refúgio, quer dizer apenas que é necessário prestar mais atenção às medidas de segurança. Pode não ser suficiente ter aparelhos de segurança sofisticados e boa cooperação com as autoridades policiais e administrativas locais bem como com a vizinhança antes do refúgio abrir (ver Segurança). Também é importante que as mulheres possam escolher entre um refúgio próximo ou distante do seu local de origem. Se o agressor é muito perigoso é preferível que sejam acolhidas o mais longe possível.

Dependendo das necessidades, existem várias opções. O refúgio pode ser uma única casa ou um apartamento. Se é num edifício já existente tem que se verificar que os requisitos apresentados em "Infra-estruturais" estão garantidos. Se for possível em termos financeiros é melhor construir uma casa especialmente para este efeito.

Na fase de planeamento, é também importante obter informação sobre os requisitos técnicos e legais relativos à construção de um edifício desta natureza. Podem surgir problemas dado que o refúgio é ao mesmo tempo um espaço público e um local com medidas de segurança especiais. Por exemplo as saídas de emergência podem ser um problema, pois têm que ser mantidas abertas para a eventualidade de um fogo. Sugerimos a consulta de um arquitecto ou de uma construtora, bem como das autoridades locais de modo a serem encontradas soluções criativas para estes problemas.

4.1.7 Infra-estrutura

Viver num refúgio é diferente de viver em casa. Normalmente há menos espaço e algum do espaço tem que ser partilhado. Isto cria muita pressão nas mulheres e nas crianças. Assim, é importante tornar a vida o mais confortável possível.

Passamos a assinalar alguns factos a ter em consideração:

- As mulheres e crianças precisam de um ambiente apropriado para recuperarem das suas experiências traumáticas.
- As necessidades individuais têm que ser respeitadas.
- O direito à privacidade e o respeito pelo indivíduo devem ser princípios orientadores no planeamento. Estas considerações pressupõem a possibilidade da privacidade, de ficar sozinho, não apenas durante a sua higiene pessoal.
- O refúgio deve ter a possibilidade de receber mulheres com deficiência.
- Um refúgio é também uma casa para as crianças e para os jovens (ver 5.2).
- Experiências recentes realizadas nalguns países mostram que os refúgios muito grandes dão às mulheres a sensação negativa de viver num hotel. Tendem a ser "anónimas", porque é difícil conhecerem-se e partilhar experiências umas com as outras. Torna-se muito difícil criar um espírito de comunidade num refúgio muito grande.

  Exemplo: Pode ser útil imaginar que tem que passar algum tempo no refúgio. Não deverá ter quartos atraentes e espaçosos, possibilidade de cozinhar e casas de banho privadas? Os serviços disponibilizados incluem refeições gratuitas, limpeza das instalações, apoio para as crianças, terapia, apoio médico e posto de saúde – tal como um hotel de quatro estrelas. Isto pode parecer à partida muito irrealista mas é importante não pensar pequeno. As mulheres e crianças que sofreram violência têm o direito a ter o melhor atendimento possível.

4.2 PLANEAMENTO DAS DIVISÕES

4.2.1 Quartos para as mulheres

Deverá existir um quarto para cada mulher com as suas crianças. As casas de banho não devem ser partilhadas por mais do que duas mulheres.

As mulheres (e as suas crianças) que procuram apoio num refúgio estão em situação de crise. Isto não pode ser comparado a ir de férias e partilhar quartos numa pousada ou numa cabana. Para lhes ser permitido recuperar das experiências traumáticas é essencial que se crie um ambiente que oferece a possibilidade da solidão e do descanso. Raramente os constrangimentos financeiros possibilitam aos refúgios proporcionar um serviço de hotel de quatro estrelas.

4.2.2 Espaços partilhados

Um refúgio é também um espaço onde se juntam mulheres que passaram por experiências similares. Tal dá-lhes a oportunidade de conhecerem a solidariedade entre as mulheres e de compreenderem que a violência dos seus companheiros é um problema social e não pessoal, que a violência pode parar e que existem várias formas de se viver em conjunto.

Devem existir pelo menos duas salas grandes, uma cozinha espaçosa e uma lavandaria.
Uma das salas deverá ser utilizada como sala de estar, a outra deve ser também usada par actividades de grupo e deve ser suficientemente grande para as celebrações (residentes e pessoal).

Alguns refúgios proporcionam cursos de formação para as mulheres. Isto também tem que ser tido em consideração quando se faz o planeamento

Exemplo: Projecto EQUAL, FEMQUA,
ver www.aoef.at

As mulheres devem ter a oportunidade de cozinhar e de tomar as refeições em conjunto.

Dado que as mulheres chegam muitas vezes com pouca roupa, é necessário ter uma lavandaria (máquinas de lavar e de secar).

4.2.3 Espaços para o pessoal

São necessários espaços autónomos para o apoio e para a parte administrativa.

Deverá existir um escritório central onde estão localizados os dispositivos de segurança. Se houver pessoal a 24 horas, também é necessário um quarto com casa de banho e possibilidade de fazer refeições ligeiras para o pessoal. Deverá existir, pelo menos, uma sala para o apoio individual (mais do que uma nos refúgios maiores). Todos os escritórios e salas de apoio deverão estar equipadas com telefones e computadores ligados à internet.

4.2.4 Plano do Pessoal

Para pormenores ver capítulo 6.2 (Pessoal)

4.2.5 Medidas de Segurança

Para pormenores ver capítulo 7 (Segurança)

EXEMPLO:

Quando se planeia o número de quartos, o seu tamanho, etc. temos que saber a lotação máxima, o pessoal necessário. No entanto, é possível distinguir o que é básico (○) do que é acessório (☼).

Quartos para as mulheres e crianças

(○) Unidades habitacionais para a mulher com as suas crianças (um quarto por mulher e filho/filhos):
(☼) um quarto extra para famílias grandes com mais de um filho
(☼) uma casa de banho por quarto
(○) uma casa de banho para cada dois quartos
(○) cozinha espaçosa (se as unidades habitacionais não tiverem equipamento de cozinha)
(○) sala de reuniões (para reuniões diárias ou semanais) = sala de jantar
(○) sala de estar para as mulheres (biblioteca, TV, musica, café ou chá)
(○) estúdio / sala de formação com computadores
(○) sala de brincar para as crianças (dependente do tamanho do refúgio (ver 5.2 – serviços para crianças)):
(○) salas separadas para diferentes grupos etários (0-5 anos, 6-12 anos e mais de 12 anos) equipados com brinquedos e jogos apropriados para cada uma das idades.
(☼) Sala de actividades
(☼) Sala multifunções
(☼) Sala de leitura / de estudo (silêncio)

Salas para pessoal e para apoio

(○) salas para intervenção em crise e apoio (dependendo do número do pessoal)
(○) salas para quem cuida das crianças
(○) sala para escritório e administrativos equipados com telefone, PC, fotocopiadora, fax
(○) quarto para o turno da noite (cama, casa de banho, etc)

Salas de funções domésticas

(○) Zona de armazenamento das coisas da casa, especialmente numa estrutura comunitária (comida, bebidas, economato, roupas, artigos de higiene, etc.)
(☼) espaço de armazenamento adicional (fora do refúgio) para guardar mobílias, donativos, etc.
(○) lavandaria
(○) sala de aquecimento de aguas
(○) arrecadação para bicicletas, pranchas, etc.
(☼) arrecadação adicional para mobília e ferramentas de jardim

4.3 – FINANCIAMENTO DE UM REFÚGIO PARA MULHERES

As questões financeiras são fundamentais em todos os aspectos da criação e gestão de um refúgio. A dimensão desses recursos tem impacto significativo e imediato na qualidade do pessoal e dos serviços prestados e nas condições de vida dentro do refúgio. São um reflexo da importância que a sociedade dá ao combate à violência contra as mulheres.

Angariar recursos financeiros suficientes é normalmente uma das tarefas mais difíceis na criação e gestão de refúgios. Na maior parte dos países, é bastante difícil angariar fundos quer do sector público quer do sector privado.

4.3.1 Financiamento estatal

Os refúgios para mulheres fazem parte dos serviços de apoio às vítimas e realizam uma importante função psico-social. Assim, deveriam ter o mesmo tipo de recursos que recebem os outros serviços prestados pelo estado. O estado está obrigado a custear a protecção contra todas as formas de violência publicas e privadas. Assim, o governo e as agências estatais devem ser chamadas a financiar, adequadamente, os refúgios para mulheres bem como a outras organizações de apoio às mulheres (ver capítulo 2).

Nas últimas décadas os estados democráticos que têm uma politica de provisão para cuidados de saúde básicos e de segurança social como uma das suas funções mais importantes, têm vindo a confiar, cada vez mais, nas organizações não-governamentais. Essas ONG´S são associações independentes, sem fins lucrativos que recebem fundos públicos para realizar uma função político-social para prestar serviços específicos.

A maior parte dos refúgios na Europa, são geridos por ONG´S de mulheres, que nas últimas décadas, adquiriram uma vasta experiência no apoio a mulheres vítimas de violência por parte dos seus parceiros. Estes serviços prestados provaram ser eficazes e deveriam ser adoptados na criação de novos refúgios porque as ONG´S de mulheres são mais flexíveis do que as entidades oficiais na organização de serviços ao nível das comunidades e por isso a mulheres sentem menos relutância em procurar apoio nas ONG´S do que nas entidades estatais.

> Exemplo: Na província de Upper Áustria da Federação Austríaca, todos os refúgios são geridos por ONG´S de mulheres, estando a sua existência prevista na lei. Os quatro refúgios de Viena assinaram um contrato com a Câmara que assegura o seu financiamento por um período ilimitado. A província espanhola da Andaluzia, aprovou um plano de acção para vários anos que contempla o financiamento dos refúgios da região.

Naturalmente, estas entidades estatais que financiam os refúgios obrigam à existência de *standards* de qualidade, bem como, a existência de serviço profissionalizados (ver capítulo sobre *standards*). Mas, é também importante que as entidades estatais reconheçam a independência profissional dos refúgios. A qualidade do trabalho que é realizado nos refúgios deve ser submetido a avaliações externas e internas (ver capítulo sobre avaliação). No entanto, não deve ser esquecido que a qualidade dos serviços de apoio depende da disponibilidade de fundos, bem como de outros recursos. A violência contra as mulheres tem custos. Tal como nos mostram os estudos citados no capítulo 2, a violência contra as mulheres e crianças – além de ter um impacto social – consome inúmeros recursos financeiros às autoridades públicas. Um investimento em acções preventivas, proporciona um futuro menos violento, reduzindo assim as despesas públicas relacionadas com a violência doméstica. Isto é particularmente verdade no que diz respeito ao financiamento dos serviços de apoio para mulheres.

Eis então um resumo das recomendações relativamente ao financiamento dos refúgios de mulheres:

- Os refúgios devem ser geridos por ONG´S de mulheres profissionalizadas.
- O financiamento dos refúgios deve estar contemplado na lei.
- Se queremos que os refúgios, as linhas de emergência e outros serviços de apoio funcionem, adequadamente, precisam de contratos com as entidades oficiais a longo prazo ou sem limite de duração que garantam o pagamento do financiamento necessário. A constante luta na procura de financiamento desvia muita da energia necessária para o trabalho com as mulheres e crianças. A insegurança financeira e a dependência dos refúgios têm um impacto contra-producente ao objectivo que é de proporcionar às mulheres segurança e independência.
- O contrato de financiamento deverá abranger todos os serviços prestados e não estar dividido em várias valências.
- O financiamento deve ser adequado: deverá incluir relações públicas, sensibilização e desenvolvimento de parcerias.
- O contrato deverá conter um reconhecimento da independência profissional do serviço e os standards de qualidade a serem mantidos.

- O financiamento deve garantir a qualidade da intervenção profissional.
- A permanência das mulheres e crianças no refúgio deve ser gratuita.
- A mulher deverá poder aceder ao refúgio que escolher independentemente das suas regras de financiamento. Só a mulher sabe se é seguro para ela ficar num refúgio próximo ou se necessita de outro que seja mais distante. O financiamento não deve ser impeditivo desta escolha.
- Os refúgios não devem ser forçados a financiar os seus próprios serviços: apenas necessário contribuir com uma pequena percentagem do financiamento global que possa ser obtida através de campanhas de fundos próprias.
- Os patrocínios privados devem ser utilizados exclusivamente para a aquisição de equipamento extra, como por exemplo brinquedos para as crianças, um televisor ou um computador para formação. Não devem ser utilizados na sua gestão corrente.
- O contrato também deve especificar que os fundo angariados pela organização não têm influência no montante financiado pelo estado, pois isso quereria dizer que o estado se estava a demitir das suas responsabilidades.

Os peritos dos refúgios devem ser chamados a participar na formulação dos critérios para financiamentos públicos dos serviços para mulheres vítimas de violência. Estas peritas podem contribuir com os seus conhecimentos através da avaliação realística das tarefas bem como no estabelecimento de *standards* para o trabalho do refúgio. Os seus conhecimentos deverão ser tidos em consideração no delineamento das regras de financiamento, de modo, a que essas regras promovam os refúgios e não dificultem os trabalhos que realizam. Se estes procedimentos se tornarem muito burocráticos desviam o recurso importante para outras áreas essenciais.

4.3.2 Obstáculo para o financiamento básico

Muitos refúgios dependem ainda de subsídios de fundações ou de patrocínios de particulares. Nos novos Estados da União Europeia muitas organizações de mulheres dependem do financiamento de organizações de outros países ou mesmo de instâncias internacionais. O objectivo é que as organizações de mulheres sejam financiadas pelos estados em todos os países. Tal irá obrigar a que a União Europeia emita directivas nesse sentido.

Tanto quanto é possível prever, os refúgios vão ter que continuar a lutar por este direito. Este é um ponto vital nas negociações com as entidades oficiais e na interdependência entre violência estrutural e individual, entre as necessidades de recursos financeiros e o apoio de que as mulheres necessitam. Em cada refúgio, as fundadoras e as trabalhadoras devem decidir se querem criar e manter o refúgio a qualquer custo ou se existe um limite abaixo do qual não há condições para manter o serviço. Um serviço de qualidade tem que ter financiamento adequado, o que implica um trabalho de sensibilização constante, especialmente, junto dos políticos de modo a que estes continuem a apoiar os refúgios.

Muitos dos refúgios têm que pagar uma renda que deverá ser contemplada nos orçamentos de modo a constar do apoio da segurança social. Se a responsabilidade de combater a violência é de toda a sociedade, não deve ser pedido às mulheres que paguem os custos do apoio nem dos serviços. O apoio às crianças também deve ser gratuito. Estes serviços são uma obrigação do estado e não algo que as mulheres têm que poder pagar.

4.3.3 Patrocínios particulares

Tal como já foi referido anteriormente, os patrocínios privados só devem ser utilizados para aquisições especiais, pois a gestão corrente deve ser garantida pelo estado.

No entanto, muitos refúgios dependem ainda apoios privados. Assim, incluímos algumas sugestões relativas a este tipo de financiamento:

No que diz respeito a este tipo de apoio, é necessário que fique bem claro que o tema da violência contra as mulheres no contexto da família ou de relações de intimidade é um assunto difícil de ser abordado. Existem muitos tabus e muitas pessoas sentem-se desconfortáveis. As campanhas ou outras actividades têm que ter isso em consideração. É necessário falar com as pessoas e relatar o

trabalho que é feito nos refúgios e nos centros de atendimento de modo a poder encontrar pontos de interesse para as pessoas poderem apoiar financeiramente.

Nas organizações não governamentais estes apoios podem assumir várias formas, tais como dinheiro, equipamento, serviços, apoio pessoal, etc.

Este financiamento pode ser gerado através de:

- Donativos
- Presentes
- Apoios privados
- Organização de eventos (festas de recolha de fundos)
- Feiras e bazares (brinquedos, roupas em 2.ª mão)
- Cooperação com empresas.

O que fazer para angariar donativos:

Apresentação do trabalho do grupo na criação do refúgio

- Criar sensibilidade para o tema da violência contra as mulheres e sobre os benefícios dos refúgios. Prepare material conciso. Não esquecer de apresentar as recomendações, resoluções, etc. dos organismos internacionais aos quais o país pertence. (ver capítulo 2). Citar resultados de investigações.
- Criar uma imagem positiva do refúgio. Evitar usar imagens negativas. Concentre-se nos benefícios
- Descreva o impacto e a eficácia do trabalho no refúgio e no centro de atendimento. Os patrocinadores gostam de trabalhar com parceiros fortes. Não é precisa compaixão, o que é necessário são parcerias eficazes.

Contactar patrocinadores e apoiantes

- Encontrar parceiros e apoiantes implica a criação de uma rede de pessoas que apoia a implementação e gestão de um refúgio.
- Tente estabelecer contactos personalizados: marque reuniões comos políticos locais, a comunicação social, os serviços sociais locais, as igrejas e pessoas influentes da área.
- Faça uma lista dos seus contactos pessoais e mantenha-a actualizada.
- Motive pessoas diferentes para fazerem coisas dentro do refúgio.

Grupos-alvo

Grupos diferentes necessitam de informação diferente

- Os patrocinadores querem sucesso económico. Esperam profissionalismo e trabalho eficiente. Só irão apoiar se o vosso trabalho for compatível com a imagem da empresa.
- Os apoiantes estão interessados em problemas sociais. Querem inspirar-se nos nossos objectivos. Mostre-lhes o quanto o donativo é necessário e útil. Mostre-lhes que o seu apoio é valorizado.
- Os políticos e os jornalistas necessitam de factos e de números
- Os jornalistas necessitam de histórias na primeira pessoa.
- Os serviços sociais locais necessitam de uma descrição pormenorizada dos serviços disponíveis e do apoio prestado.
- Deverá ter em conta as necessidades de cada um dos grupos alvos, por exemplo, informação detalhada, circulares regulares, jornais com a descrição das actividades.

Procurar patrocinadores

- Verifique a sua rede! Quem são as pessoas que podem saber sobre uma determinada empresa ou podem apresentar alguém da gerência?
- Obtenha informações sobre as empresas telefonando para os departamentos de relações públicas e/ou de marketing.
- Pergunte quais são os seus objectivos. Talvez estejam a tentar melhorar a imagem, demonstrando uma maior responsabilidade social, ganhar publicidade, apoiar ONG´S para aumentar a comunicação comos parceiros, consumidores ou autoridades locais ou aumentar o nível de identificação dos empregados com a empresa, etc.
- Tenha a certeza que sabe as coordenadas dos seus parceiros (titulos, números de telefone e moradas. Os seus parceiros devem também saber as coordenadas da sua organização, bem como dos responsáveis pelos próximos passos.
- Saiba o que eles podem oferecer
- Saiba o que pode oferecer à empresa. Para além do serviço de emergência que o refúgio presta e do favorecimento de imagem que a empresa apoiante recebe, pode fazer publicidade desse apoio junto da comunicação social, no material informativo, noutros eventos, etc.
- Na primeira reunião explique o seu trabalho e dê um resumo escrito, simples e curto, dos seus planos (1-2 Páginas). Pode fazer chegar mais informação mais tarde. Explique os seus planos financeiros para o refúgio. Peça um montante específico para um projecto específico, tal como mobília, brinquedos, um carro, etc. deixe-os escolher entre pelo menos dois projectos a apoiar.
- Pode ser útil depois da reunião enviar um memorando com o que foi acordado, de modo a garantir que ambos os lados têm a mesma informação.

Procurar apoiantes

Pode pedir a qualquer pessoa que apoie o seu trabalho (através de donativos ou que faça alguma coisa):

- Faça uma lista do que necessita.
- Divulgue a lista de coisas a pedir nas reuniões, num boletim, num website, na igreja, etc.
- Esta lista deve ser actualizada regularmente.
- Essa lista pode incluir necessidades correntes ou específicas como por exemplo coisas para o escritório ou para as actividades das crianças.
- Deve ser incluída nesta lista a necessidade de contribuições em dinheiro.
- A organização deverá fazer o agradecimento e passar um recibo.
- Se fizer os seus próprios contactos pode encontrar outras organizações interessadas em apoiar. Podem interessar-se, grupos de igrejas ou de caridade, músicos ou bandas de música para fazer concertos ou artistas plásticos para vender alguma peça ou algum vizinho que pode reparar a bicicletas das crianças.
- Os apoiantes necessitam de contactos personalizados. Lembre-se que eles gostam de poder decidir quanto tempo e esforço vão disponibilizar.

5. Serviços para mulheres e crianças

Os refúgios de mulheres disponibilizam diversos serviços de apoio, têm um grande leque de actividades e têm uma função vital na sociedade. No que diz respeito aos serviços, os refúgios disponibilizam acolhimento, apoio na crise e acompanhamento individual para mulheres vítimas de violência e para os seus filhos - os serviços estão disponíveis também a mulheres não residentes no refúgio e ex-residentes. Além disto os refúgios de mulheres procuram prevenir a violência masculina contra as mulheres: tentam criar sensibilização pública sobre o tema da violência, as suas causas e consequências e sobre a necessidade de serviços de apoio especializados para vítimas. Uma forma de atingir este objectivo é através do trabalho em parceria e cooperação com outros profissionais e organizações. Para assegurar a qualidade dos serviços é necessário ter documentação escrita e fazer avaliações regulares (ver capítulo 11).

5.1. SERVIÇOS PARA MULHERES

Os serviços abaixo descritos são os que os refúgios normalmente providenciam para mulheres vítimas de violência e para os seus filhos. Existem diferentes modelos de organização para implementação dos serviços. O mais importante é que estes serviços sejam disponibilizados de acordo com os objectivos e princípios enunciados no capítulo 3.

5.1.1. Serviço 24h

É essencial que as mulheres recebam apoio na crise e que possam ir para um refúgio a qualquer hora, mesmo durante a noite.

Os recursos de alojamento, infelizmente, podem ser limitados. Deveria haver uma política para lidar com os constrangimentos de capacidade. Contudo, deve constituir um princípio (da intervenção) que nenhuma mulher em perigo pode ser recusada ou forçada a ficar ou voltar para o companheiro violento.

Quando só existe um refúgio de mulheres numa determinada região este deve estar aberto 24h por dia para admitir mulheres e crianças. Se uma região ou cidade tem mais de um refúgio, pelo menos um deles deve estar aberto 24h. O transporte deve estar disponível a um preço mais baixo (de preferência de graça) de forma a permitir que as mulheres e crianças cheguem ao refúgio sem terem de se preocupar com os custos.

Exemplos: Os refúgios de Viena pagam o táxi, com um orçamento especial criado com este objectivo.

A entrada em refúgio não é, normalmente, o primeiro passo que as mulheres vítimas de violência pelos seus companheiros tomam. O primeiro contacto, normalmente, é estabelecido por telefone. Muitos refúgios também têm uma linha telefónica de apoio que funciona 24h e fazem acompanhamento individual através da mesma. Mais uma vez, pelo menos, uma linha de apoio 24h deve estar disponível em cada região/país para dar apoio na crise pelo telefone e dar assistência para o refúgio mais próximo. É importante garantir que os números de telefone de emergência dos refúgios e os números das linhas de apoio 24h sejam o mais publicitados possível, para que as mulheres tenham conhecimento da existência deste apoio e efectivamente possam procurar apoio nos refúgios (ver capítulo 9).

Uma técnica do refúgio deve sempre falar com a mulher antes de ela se dirigir para ele (ver secção sobre “Procedimentos de Admissão” a seguir).

5.1.2. Acompanhamento individual

O acompanhamento individual é um dos serviços-chave disponibilizado pelos refúgios. Alguns refúgios também fazem acompanhamento individual a mulheres que não estão em refúgio. Outros refúgios têm os centros de atendimento separados. Por vezes, estes centros também funcionam como ponto de contacto para as mulheres que precisam de refúgio.

De qualquer forma o acompanhamento individual está organizado. O mais importante é que a mulher vítima de violência tenha acesso a um acompanhamento profissional e que seja informada sobre os serviços disponíveis para ela e para os seus filhos.

Exemplos: AMCV em Portugal; Casa delle Donne em Bolonha, Itália; Women's Aid no Reino Unido.

O primeiro encontro tem por objectivo o estabelecimento de uma relação de confiança. A técnica de refúgio deve ouvir atentamente e identificar as necessidades da mulher que procura apoio. As mulheres têm o direito a receber apoio profissional e isento de juízos de valor, independentemente, da decisão que tomar. A técnica deve sempre garantir à mulher que toda a informação é confidencial e que ela pode permanecer anónima.

É importante avaliar a perigosidade do agressor e elaborar um plano de segurança (ver secção sobre "Segurança"). Deve ser dada a todas as mulheres, que procuram apoio, informação sobre os seus direitos e oportunidades. Alguma desta informação pode ser fornecida através de material escrito. Para a sua própria segurança pode ser necessário aconselhá-la a não revelar a informação ao agressor.

É também importante identificar os recursos e rede social (família, amigos, comunidade, serviços , entre outros) a quem a mulher pode recorrer.

Deve ser desenhado um plano individual para cada mulher

5.1.3. Procedimentos de admissão

Como podem as mulheres e crianças encontrar um refúgio? Existem diferentes modelos. No primeiro modelo, o refúgio está associado a um centro de atendimento, o qual a morada é pública e a do refúgio secreta. No segundo modelo, o refúgio – com morada confidencial é contactado por telefone e é dada a morada à mulher que procura apoio. Também há refúgios que combinam um ponto de encontro com as mulheres, e vão buscá-las.

A mulher (e os seus filhos) deve ser admitida por uma técnica do refúgio. Visto muitos refúgios não terem pessoal técnico suficiente para estarem a funcionar numa base de 24 horas, isto pode ser difícil. De qualquer forma, a mulher deve ter o direito a receber acompanhamento individual na crise durante as primeiras horas de refúgio.

A entrada em refúgio pode constituir uma experiência confusa para a mulher. É importante dar apoio e assistência intensivos, no início da estadia em refúgio da mulher, ela deve ter uma pessoa de contacto, desde o início, preferencialmente, a técnica que fez a sua entrada no refúgio ou a técnica que lhe fez o primeiro acompanhamento individual. Este é um factor muito importante no estabelecimento de uma relação de confiança e consequente apoio para a mulher nesta fase da sua vida. Nunca se deve subestimar o *stress* causado pela situação de crise que a mulher e os seus filhos experienciaram, combinado com o *stress* de um novo ambiente e dezenas caras novas.

Exemplo: Muitos refúgios têm um quadro com as fotografias de todas as técnicas juntamente com os nomes e funções de cada uma, para ajudar as mulheres e crianças a conhecer toda a equipa.

Após a fase de orientação a mulher tem o direito de escolher a sua técnica de acompanhamento individual, que deve ser a sua pessoa de contacto durante a sua permanência no refúgio. Muitas vezes,

esta é a mesma pessoa que estava presente no início e com quem a mulher desenvolveu uma relação mais próxima. Se isto não for possível (porque, por exemplo, a técnica escolhida tem a agenda cheia) qualquer outra alternativa deve ser encontrada em conjunto com a mulher.

Quando uma mulher vai ao centro ou ao refúgio deve ser feita uma avaliação das necessidades da mulher e das crianças, assim como o grau de risco (avaliação do perigo, plano de segurança, ver – anexo). Deve ser dada a informação mais relevante sobre o refúgio à mulher e crianças e deve tomar conhecimento dos princípios da vida em refúgio (ver capítulo 8).

5.1.4. Primeira Fase de Permanência – Período de reflexão

A primeira fase, período de reflexão, é o período no qual a mulher se familiariza com o refúgio e com a equipa técnica, é também o período em que a mulher recupera da situação traumática, adapta-se à vida em refúgio, reflecte sobre ela e as suas necessidades e preocupações e começa a tomar decisões sobre os próximos passos que dará. Esta fase pode durar desde apenas algumas horas até vários dias ou mesmo semanas.

Nesta fase a mulher tem que decidir se quer ficar no refúgio ou se quer ir para outro lado, bem como, se quer separar-se do companheiro temporária ou definitivamente. É importante que a técnica de acompanhamento individual diga e reforce repetidamente que a decisão é da mulher, que tem o direito de permanecer com o agressor assim como de o deixar. É sempre muito importante que a mulher saiba que pode sempre voltar para o refúgio, mesmo que regresse para casa a meio deste processo. Se a mulher decidir voltar para o companheiro, é necessário discutir o tema da segurança e desenvolver estratégias conjuntas sobre como se proteger a ela e aos seus filhos, e como e onde se pode dirigir para receber apoio.

Algumas mulheres perguntam se os homens violentos podem mudar, se os seus companheiros podem mudar. Tem de se ver todas as possibilidades disponíveis. Em alguns países existem programas para agressores. Nestes casos, a mulher pode tornar esta condição obrigatória, se o companheiro quiser que ela regresse a casa. Contudo, só é aconselhável referir os programas para agressores se estes derem máxima prioridade às questões da segurança da vítima e trabalharem em conjunto com serviços de mulheres. Os programas para agressores devem ser orientados do ponto de vista da vítima e muito centrados na segurança das vítimas (Ver capítulo 12).

É, especialmente, importante nesta fase garantir que a mulher receba acompanhamento permanente e especializado, porque é nesta fase que as mulheres decidem se querem ou não voltar para os seus companheiros.

5.1.5. Acompanhamento individual e o *empowerment*

Durante o acompanhamento individual as necessidades e preocupações da mulher são avaliadas e são definidas prioridades. É desenhado um plano individual para os acompanhamentos e apoio prestados à mulher. A função da profissional é discutir com ela todo o leque de opções disponíveis e apoiá-la a conseguir alcançar os seus objectivos.

As mulheres precisam de apoio para tomar as suas opções. Elas precisam de receber apoio no processo de *empowerment* e no fortalecimento da auto-estima e auto-determinação. É importante fazer com que a mulher sinta que ela tem o poder e o direito de escolher e pode determinar o que vai fazer com a sua vida. Deve também ter oportunidade de falar sobre a sua experiência de violência e reflectir sobre ela (se e quando quiser). As técnicas devem ter em mente que as mulheres vítimas de violência, por vezes, precisam de muito tempo até desenvolverem confiança e coragem suficiente para falarem sobre as suas experiências de abuso, especialmente, sobre abuso sexual.

Com o apoio da técnica de acompanhamento individual, a mulher começa a perceber as estratégias que o seu companheiro usou para ganhar poder e controlo sobre si, e isto leva a mulher a desenvolver estratégias de resistência e protecção.

As técnicas de refúgio devem dar assistência prática às mulheres e ajudá-las a lidar com as entidades oficiais e acompanhá-las à polícia, aos tribunais, etc.

Também pode ser benéfico falar sobre o papel das mulheres na sociedade, sobre estereótipos de género e sobre desigualdade de género e sobre assuntos similares, de forma a aumentar a sua sensibilização para o seu próprio papel como mulher.

Mesmo tendo sempre em mente que o nosso objectivo é o *empowerment* da mulher e dos seus filhos, existe o risco de fazermos as coisas pela mulher, em vez de fazer com ela. Isto vem da diferença inevitável de poder que existe entre a mulher que procura apoio e a técnica. Por este motivo é importante que a técnica reflicta sobre a relação e assegure que a mulher se sente apoiada e não sem qualquer poder.

5.1.6. GAM - Grupos de Ajuda-Mútua

Os refúgios para mulheres disponibilizam várias formas de grupos de ajuda-mútua. Os grupos de ajuda-mútua são um importante complemento ao acompanhamento individual, pois ajudam a mulher a perceber que ela não é a única vítima de abuso por parte do companheiro.

Os grupos de reflexão ou grupos de temas específicos são um espaço de debate sobre vários tópicos: violência, mas também, qualquer outro tema que as mulheres sintam que seja relevante. Juntamente com o acompanhamento individual, os grupos de ajuda-mútua são uma forma de as mulheres que estão no refúgio tomarem consciência de si mesmas e do ambiente social onde estão inseridas. O objectivo é ganharem confiança em si mesmas e promover a interacção com outras mulheres. Deste modo é importante que as participantes se sintam responsáveis pelo processo/ desenvolvimento do grupo. Outra forma específica de grupo é o grupo no qual as participantes debatem o seu papel como mães, os seus problemas em educar os filhos, etc.

Outra forma de grupo, são grupos de criatividade, nos quais as mulheres têm oportunidade de se expressarem através da pintura, canto, representação, etc.

Os grupos devem ser moderados por uma técnica do refúgio. Um bom modelo podia ser moderar o grupo em conjunto com uma mulher do refúgio.

As opiniões/ vozes de cada mulher devem ser respeitadas nos grupos.

5.1.7 Segurança/ Plano de Segurança

A prioridade máxima do acompanhamento individual e do trabalho no refúgio é garantir a segurança da mulher e dos seus filhos. Como é explicado no ponto 5.1 “Plano de Segurança”, as medidas de segurança adequadas devem ser planeadas e implementadas, independentemente, da decisão da mulher ficar ou não no refúgio. Sobre segurança no refúgio, ver capítulo 7.

5.1.8 Defesa Pessoal

Os refúgios devem organizar cursos de defesa pessoal para as mulheres aprenderem estratégias para se defenderem e protegerem a elas e aos seus filhos quando se encontram numa situação de violência (ver também Seith/ Kelly, 2003).

Exemplo: Mulheres peritas desenvolveram uma forma especial de defesa pessoal para mulheres – WENDO.

5.1.9. Apoio jurídico

As mulheres devem ser informadas sobre os seus direitos e oportunidades. Todos os refúgios deveriam disponibilizar informação jurídica e apoio nos processos e procedimentos legais.
A informação legal que devem receber deve incluir:

- Leis especificas sobre protecção a curto e longo prazo da violência
- Procedimentos da Policia
- Ordens de afastamento
- Legislação sobre o casamento e divórcio
- Direito de família
- Leis da migração
- Legislação criminal
- Direito das vítimas e indemnização, quer pelo código civil, quer pelo código penal
- Regulamentos da Segurança Social
- Regulamentos das Pensões Sociais
- Lei referente à habitação, etc.

As técnicas do refúgio devem acompanhar as mulheres à Policia, ao Tribunal e a outras instituições legais, devem também ajudá-las a prepararem-se para os processos legais e procedimentos em Tribunal, por exemplo, dando informação sobre a sequência dos acontecimentos ou organizando exercícios, nos quais a mulher pode praticar o dar o seu testemunho. É muito importante que as mulheres sejam acompanhadas aos tribunais criminais, para prevenir um segundo trauma. De acordo com uma directiva da UE todas as vítimas têm o direito a informação e apoio no processo criminal (ver anexo do capítulo 2).

Em processos legais mais complexos é necessário a mulher ser representada por um advogado. É aconselhável escolher advogadas, que se identifiquem com a causa da vítima, que adoptem uma abordagem sensível para representar as suas clientes e que não se importem de as representar por muito pouca ou mesmo nenhuma retribuição monetária.

Exemplo: Em Viena um grupo de mulheres criou a Women's Legal Fund, em que o dinheiro se destina a pagar a representação legal de mulheres em Tribunal. Women's Legal Fund, também serve para contestar casos em Tribunal, como um meio de fortalecer os direitos das mulheres.

Exemplo: Advogadas feministas empenhadas, estabeleceram uma rede europeia, a European Women's Lawyers' Association, na qual colaboraram para melhorar as questões da igualdade das mulheres face à Lei. (ver http://www.ewla.org).

5.1.10. Apoio em questões financeiras

Quando uma mulher entra em refúgio é importante dar- lhe apoio na parte financeira. Se a mulher não tiver nenhum rendimento, o primeiro passo é apoiá-la a encontrar recursos. Em muitos países as mulheres que não podem sustentar-se sozinhas têm direito à segurança social. Uma função importante das técnicas, é apoiar a mulher na obtenção de subsídios de apoio, sem perda de tempo, em questões administrativas. Para isto é preciso que o refúgio estabeleça um bom contacto com as autoridades da segurança social.

O refúgio também tem por objectivo apoiar as mulheres na defesa dos seus direitos e exigir os seus direitos monetários (e.g. Pensão de alimentos para ela e para os filhos, benefícios de desempregada, pensão de alimentos dos filhos, etc.)

O refúgio deve garantir que o companheiro da mulher não tenha acesso ao dinheiro. Se os abonos das crianças ou qualquer outro beneficio financeiro para a família são transferidos no nome do agressor, deve ser mudado para o nome dela, para a mulher os receber.

As mulheres migrantes, muitas vezes são discriminadas no que diz respeito aos benefícios da segurança social. Nestes casos o refúgio deve apoiar a mulher na obtenção de dinheiro através de donativos privados ou patrocinadores.

Exemplo: Os refúgios de Viena criaram o Monika Burdak Fund, nome de uma técnica de refúgio muito empenhada na causa dos direitos das mulheres migrantes, que morreu muito nova. A associação de refúgios, recolhe dinheiro para este fundo através de patrocinadores privados. Este dinheiro destina-se a apoiar financeiramente mulheres migrantes e os seus filhos.

5.1.11. Apoio à habitação

As mulheres sujeitas a violência doméstica, especialmente, as que têm filhos pequenos, vêem-se muitas vezes, perante situações de privação, se os agressores lhes recusam o acesso ao dinheiro ou a qualquer rendimento independente, como parte da sua estratégia de controlo.

Isto significa que têm dificuldade em encontrar uma casa que possam pagar. É muito importante que a legislação em vigor, garanta às mulheres vítimas de violência e aos seus filhos o direito de regressar a casa, o mais depressa possível, após terem estado em refúgio, ou o direito de ficar em casa, em vez, de terem que ir para um refúgio (sobre ordens de afastamento, ver capítulo 12)

Se por qualquer motivo a mulher não pode permanecer no refúgio nem voltar para a casa de família, é necessário dar apoio na procura de um espaço habitacional. É aconselhável que o refúgio tenha uma relação de cooperação com as autoridades locais e com o departamento responsável pela habitação, de forma a sensibilizá-los para a situação das mulheres vítimas de violência. Estes organismos públicos deveriam sentir-se responsáveis por dar às mulheres acesso imediato a alojamento temporária a um custo baixo (ver também capítulo 10).

Exemplo: Em Viena existe um programa de apoio à habitação, muito eficiente, que permite às mulheres (também migrantes) receberem uma alojamento que possam pagar, em apenas algumas semanas.

5.1.12. Apoio na Saúde

Quando uma mulher entra em refúgio pode precisar imediatamente de cuidados médicos. As técnicas devem acompanhá-la aos serviços médicos e pedir documentação (pormenorizada) de todas as suas lesões. A documentação pode servir como prova em Tribunal (mais informação sobre os métodos de documentação e sensibilização dos profissionais de saúde no Manual *on Training and Sensitising Professionals* da WAVE, Viena 2000). As mulheres devem receber todos cuidados médicos gratuitamente, pagos pelo Estado ou em centros médicos que colaboram com o refúgio.

5.1.13 Apoio ao Emprego e à Formação

É uma função importante do refúgio, apoiar as mulheres no que diz respeito ao emprego, dar apoio para não perder o seu emprego ou arranjar um ou inscrever-se num curso de formação.

A violência é um obstáculo ao emprego e à igualdade de oportunidades. A mulher pode, por exemplo, perder o emprego porque o companheiro vai ao local de trabalhar importuná-la ou não a deixa ir

trabalhar. Muitas vezes a mulher deixa o emprego ou é despedida, porque não pode ir trabalhar depois de ter sido espancada. O apoio do refúgio ou do centro de atendimento, é desta forma muito importante no apoio ao emprego.

Outra função é encorajar e dar assistência às mulheres que estão desempregadas a procurar emprego ou a complementar as suas qualificações.

Pode-se dar apoio através, por exemplo, de fazer com a mulher exercícios quando esta se prepara para fazer a sua candidatura de trabalho ou vai a uma entrevista. Os refúgios também trabalham com programas de emprego. Em alguns países existem programas ou serviços específicos para mulheres. Para mulheres migrantes, o primeiro passo, pode ser inscrevê-la num curso da língua local. Alguns refúgios também dão formação e qualificações:

Exemplo: AÖF, EU Equal Programme Project "femqua" (ver www.aoef.at).

5.1.14 Mulheres Migrantes e Minorias

Os serviços de refúgio devem ter técnicas de todas as minorias étnicas relevantes e disponibilizar acompanhamento individual em várias línguas. O material informativo, também, deve estar disponível em línguas diferentes.

Quando se trabalha com mulheres migrantes ou de minorias étnicas deve-se ter em atenção das diferenças socio-culturais e respeitá-las. As técnicas devem estar conscientes dos seus próprios estereótipos ou preconceitos que podem impedir um apoio adequado.

Em alguns países, as mulheres migrantes ou refugiadas dependem da autorização de residência dos maridos para a sua legalização. É, desta forma, necessário reivindicar o direito separado e independente de ficar e trabalhar no país.

Alguns países desenvolveram serviços especiais para mulheres migrantes:

Exemplo: Southall Black Sisters é um centro de recursos que dá apoio a mulheres asiáticas e afro-caribenhas vítimas de violência doméstica. Os serviços disponíveis vão desde o apoio prático a acompanhamento individual e grupos de ajuda-mútua. A SBS também tem feito muito trabalho político, notável, sobre migração, casamento forçado e justiça criminal (telefone ++44-(0)20-8571 9595).

Exemplo: Interkulturelles Frauenhaus/ Beratungsstelle em Berlim
Postfach 370542, 14135 Berlim
Interkulturelleinitiative@t-online.de, www.interkulturellesfrauenhaus.de

5.1.15 Serviços Adequados a Mulheres com Necessidades Especiais

Os refúgios devem estar preparados para receber mulheres com deficiência, não as excluir da rotina geral da casa, mas disponibilizando estruturas e cuidados especiais. Os quartos, por exemplo, devem ter mobília que pode ser rebaixada para facilitar a mobilidade da mulher.

As mulheres idosas podem necessitar de cuidados e assistência médica especiais, assim como de um quarto calmo e sem barulho no refúgio. As idosas muitas vezes dependem da pensão dos maridos. É importante trabalhar em co-operação com a Segurança Social. As técnicas de acompanhamento individual devem tentar quebrar o isolamento destas mulheres, apoiá-las a adquirir novas estratégias de sobrevivência e aumentar a auto-estima.

As grávidas ou mulheres com bebes recém nascidos podem precisar de um quartos especialmente silencioso. A parteira que vai ao refúgio quando é necessário pode ser registada como uma pessoa de contacto.

Só recentemente se fala da violência doméstica em relações lésbicas. Por este motivo, era muito difícil, para uma mulher lésbica que foi vítima de violência por parte da sua companheira, pedir apoio. Os serviços para mulheres devem também abordar os aspectos específicos da violência em relações lésbicas.

Exemplo: Trabalho sobre Boas-Práticas feito pelo Projecto Daphne Alemão
http://www.broken-rainbow.de

5.1.16. Saída do Refúgio

A saída do refúgio, é um grande passo para todas as mulheres. É o começo de uma nova vida e tem de ser bem planeado. As técnicas de refúgio devem dar assistência à mulher, para que quando ela sair do refúgio, ela e os seus filhos tenham:

- Um rendimento fixo: ordenado e/ou subsidio;
- Habitação segura (alojamento temporário ou uma casa/apartamento próprio);
- Condições para as crianças: creche, escola, assistência médica e outros serviços necessários;
- Plano de segurança: elaboração de um plano de segurança tendo em conta a nova situação da mulher e das crianças (ver anexo e capítulo 7);
- Acordos para o apoio posterior e o acompanhamento individual (para a mulher e crianças) dado pelo refúgio ou outros serviços.

Quando a mulher sai do refúgio deve ser relembrada de não passar informação sobre as outras mulheres, crianças e equipa técnica do refúgio e manter a morada confidencial.

5.1.17 Apoio após a Saída do Refúgio

Após saírem do refúgio, a mulher e as crianças devem continuar a ter acesso a todos os serviços que têm necessidade. Mais uma vez, existem diferentes modelos de organização deste apoio. Nos países onde existem centros de atendimento para vítimas de violência doméstica, para além dos refúgios, as mulheres podem receber apoio destes centros de atendimento, sobre aspectos legais ou qualquer outro assunto específico.

Quando uma mulher não pode usufruir destes serviços, é importante informá-la sobre os serviços locais e colaborar com eles.

5.2. SERVIÇOS PARA AS CRIANÇAS

Os filhos de mulheres vítimas de violência necessitam de especial atenção durante o período em que vivem no refúgio. É preciso haver técnicas qualificadas e salas próprias para as crianças. Deverá haver fundos suficientes para os cuidados com as crianças.

As crianças que entram em refúgio são testemunhas e muitas vezes também vítimas de violência. Em qualquer um dos casos, foi uma experiência traumática. É necessário então ter especial atenção às suas necessidades. Estudos indicam que estas crianças correm um risco, muito mais elevado, de se tornarem vítimas ou agressoras na vida adulta do que as crianças que crescem em famílias não violentas.

5.2.1 Objectivos do serviço para crianças

Promover a segurança física e emocional das crianças e promover o seu sentido de segurança.
As crianças que acompanham as mães para os refúgios podem apresentar lesões e sofrer de vários problemas de saúde. Os cuidados de saúde podem ser necessários. O plano de segurança é um tema muito importante nos serviços de refúgio para crianças.

Promover a saúde mental e emocional da criança e o seu bem-estar.
Este é um objectivo a longo prazo dos serviços para crianças, mas pode adquirir um carácter prioritário em situações de crise, quando ocorrem comportamentos de auto-mutilação. Através do suporte dado à criança ao nível da saúde emocional e mental, pode-se aumentar a sua segurança (ver "Segurança").

Ajudar as crianças a reagir e aproveitar a infância
As crianças expostas a violência doméstica podem adoptar um papel de adulto ou podem sentir-se ansiosas ou tensas, como consequência do que experienciaram. Através de jogos, relaxamento e, simplesmente, através de divertimento, elas ganham o gosto pela infância.

Apoio na relação mãe-filho/a
As mães estão na melhor posição para ajudar os filhos a recuperar dos efeitos da violência. Um trabalho conjunto com a mãe deve ser tomado em conta, como uma forma de satisfazer as necessidades das crianças.

5.2.2 Serviços para crianças durante a estadia em refúgio

Serviços especializados e de grande qualidade
Os serviços para crianças têm de incluir intervenção na crise, psico-social, pedagógica, terapêutica e grupos de trabalho dinâmicos.

As crianças que testemunharam ou foram elas próprias vítimas de violência, muitas vezes, sofrem de baixa auto-estima e em muitos casos de ansiedade e agressividade. Algumas crianças, podem evidenciar comportamentos auto-agressivos. A maior parte das crianças mostra sinais de capacidades reduzidas e um atraso no desenvolvimento. As suas competências sociais podem também estar debilitadas. Os sintomas psicossomáticos são muito frequentes (problemas de sono, dores de barriga e cabeça, náuseas, distúrbios alimentares, enurese, etc).

A entrada em refúgio coloca novos desafios para as crianças. Quando as mulheres procuram um refúgio, as crianças passam por um nível igual de crise e ruptura nas suas vidas. Os profissionais que trabalham em refúgio, notam as dificuldades emocionais e físicas das crianças durante a sua permanência em refúgio. Os problemas de saúde, assim como sentimentos agudos de perda, raiva, medo, tristeza, confusão e culpa e ainda vários problemas de ajustamento, resultam das seguintes condições do refúgio (Peled/Davis, 1995):

- Crise recente após testemunhar violência em casa;
- Erupção de padrões de padrões de cop*i*ng seguidos da separação do pai, restante família ou dos amigos, escola, casa, etc;
- Necessidade de rápida adaptação à nova situação;
- Condições de vida difíceis, incluindo a falta de privacidade e a alta intensidade de manifestações de emoções das outras residentes;
- Indisponibilidade física e emocional das mães devido às suas próprias perturbações emocionais e à necessidade de reorganizar a vida familiar.

Quando se trabalha com crianças em refúgio é importante ter em consideração a sua individualidade e o único processo de lidar com as consequências da violência nas crianças é ter, ao mesmo tempo, em mente as experiências vividas por elas e as necessidades comuns que elas podem ter.

As necessidades das crianças durante a sua permanência no refúgio, muitas vezes, requerem uma intervenção na crise e um apoio emocional contínuo, assistência médica, cooperação com o sistema educacional e legal, com os serviços de protecção das crianças e trabalhar com as mães as suas competências como mães.

Admissão

Normalmente são as mulheres que procuram apoio num refúgio e as crianças acompanham as mães. Na fase de recepção é necessário fazer uma avaliação inicial da mãe e das crianças. É também importante preparar a criança para a vida em refúgio e para as mudanças que vão ocorrer; esta é uma das maneiras de transmitir segurança à criança.

Áreas de avaliação inicial:

- Definir o grau de emergência da situação e a necessidade de intervenção na crise;
- I Identificar as necessidades das crianças e da mãe para definir os planos de segurança;
- Avaliar o impacto da violência nas crianças;
- Avaliar os factores de protecção, os recursos de protecção, saúde e segurança da mãe e das crianças.
- Preparar as crianças para a vida no refúgio pode ser conseguido através de :
- Explicar a finalidade, objectivos e actividades do refúgio;
- Assegurar-lhes que o refúgio é um espaço seguro;
- Informar as crianças das regras do refúgio e a politica da confidencialidade;
- Conforme a idade da criança e a sua compreensão das regras pode-se assinar um acordo escrito.

Trabalho individual

O acompanhamento individual dá às crianças um ambiente de suporte e permite desenvolver uma relação de confiança como um adulto, que pode representar um modelo para futuras relações. Estas sessões focalizam-se nos sentimentos da criança (medo, confusão, solidão, culpa, raiva) e nas suas necessidades. A técnica de acompanhamento individual ajuda a criança a compreender as suas experiências e a reconhecer que ela não é culpada pela violência dos adultos. Outro aspecto, muito importante, é reforçar a auto-estima da criança.

Recomendações para o acompanhamento individual das crianças:

Criar um ambiente terapêutico seguro:

- dizendo claramente à criança que não é obrigada a falar de assuntos que não quer;
- explicando o carácter confidencial

Desde o início, abordar o plano de segurança. O plano de segurança para a criança deve ser realista, simples e adequado à idade. Algumas das possíveis estratégias para promover o *empowerment* à criança são: (1) como evitar uma situação de maior violência;(2) como fazer uma chamada telefónica;(3) como obter assistência de emergência;(4) formas de fuga; (5) o que fazer se for raptada. Os planos de segurança devem ser definidos com a mãe e a criança e devem ser ensaiados.

O final do processo deve ser abordado, desde o início do acompanhamento individual. É importante discutir a separação e fazer a sua preparação com crianças afectadas pela violência.

As crianças nem sempre precisam de um acompanhamento individual formal; por vezes, apenas, querem encontrar-se com um adulto de forma informal. Ter alguém com quem podem falar e que tem tempo para a ouvir pode ser reconfortante e uma experiência positiva para a criança.

O acompanhamento individual e o trabalho com a criança varia conforme a idade da criança. Com adolescentes, é possível trabalhar com eles o como é que se podem sentir em segurança outra vez e que serviços é que eles ou as mães podem contactar. Ao trabalhar com adolescentes, é possível abordar as suas atitudes perante a amizade e as relações interpessoais e o que pensam sobre a violência doméstica. Pode ser benéfico, falar sobre as atitudes perante a violência doméstica e sobre a mudança social, que é um crime, que ninguém tem o direito de abusar de outra pessoa (Mullender/Debbonnaire, 2000).

Grupos de trabalho

Os grupos de trabalho são reconhecidos como uma intervenção eficaz com crianças e jovens expostos a violência doméstica. As sessões de grupo podem ser organizadas no refúgio, de carácter formal ou informal. É criado um ambiente de apoio e aceitação e isto dá às crianças a oportunidade de se apoiarem umas às outras e aprenderem novas formas de interagir e comunicar os seus sentimentos, pensamentos e necessidades.

Os objectivos, de grande parte, dos grupos de crianças são, ajudar as crianças a definir violência e de quem é a responsabilidade da violência; a expressarem os seus sentimentos (incluindo a raiva); promover a comunicação e outras capacidades: aumentar a auto-estima; desenvolver as redes de apoio social; desenvolver planos de segurança e desfrutar de uma experiência positiva.

Podem ser disponibilizados grupos de carácter específico nas áreas da educação, da informação ou da prevenção. As actividades do grupo devem ser seleccionadas consoante a idade dos participantes e o seu nível de desenvolvimento, devem também responder às diferentes necessidades culturais ou das crianças com deficiência.

Trabalho conjunto com as mães

Os serviços para crianças não se devem limitar ao trabalho prático com as crianças; trabalhar com as mães deve ser considerado igualmente importante, porque elas são quem pode dar o melhor apoio que as crianças precisam. Em alguns casos as educadoras podem trabalhar individualmente com as mães; pode-se marcar encontros a pedido da mãe ou da técnica de acompanhamento individual. A finalidade é transmitir as necessidades, medos e problemas da criança quando a criança o pede ou a situação o exige (por exemplo violência no refúgio). Outra forma de trabalhar com as mães é em grupo (grupo das mães), onde as técnicas de acompanhamento individual das crianças têm oportunidade de partilhar o ponto de vista das crianças em termos de idade, mediante os constrangimentos da confidencialidade. O papel da técnica de acompanhamento individual da criança no trabalho com as mães, independentemente, do método utilizado (apoio ou confronto) é expressar e defender as necessidades da criança.

Ludoterapia

A ludoterapia é um método utilizado quando se trabalha com crianças que não conseguem expressar os seus sentimentos, por incapacidade emocional ou de desenvolvimento. Brincar é o meio de comunicação natural das crianças, que elas usam “para gerir os seus medos e ansiedade sobre o abuso, para expressar os sentimentos sobre o que lhes aconteceu e demonstrar o seu conhecimento e compreensão das relações. A ludoterapia permite à criança, representar simbolicamente, os acontecimentos que geraram medo e ansiedade, ajudando a criança a avançar na direcção da resolução e integração da experiência assustadora”. (Urquiza & Winn,1994, pg59) A ludoterapia também pode ser usada durante o acompanhamento individual ou em grupo.

Arte terapia/Arte terapia expressiva

A arte terapia é um importante método de comunicação, avaliação e tratamento. A criança utiliza a arte para expressar os sentimentos e emoções que não consegue articular em palavras. Através de pinturas, desenhos, esculturas, poesias, dramas, música ou contar histórias, pode-se ajudar a criança a libertar tensões e ansiedade acumulada. O trabalho individual e de grupo podem beneficiar muito com este método.

Actividades recreativas e educacionais

Sessões de brincadeira e de actividades recreativas são uma forma informal, não focalizada na violência, para promover o apoio às crianças. Pode-se disponibilizar actividades como desporto, andar, movimento, dança, etc.

Algumas crianças podem precisar de apoio educacional para melhorarem as suas capacidades na escola (school-related abilities).

Apoio durante a intervenções judiciais

É muito benéfico para uma criança que precisa de testemunhar em tribunal ter conhecimento à priori dos procedimentos judiciais e ser preparada para a sua comparência em Tribunal através de uma especialista (psicóloga, assistente social) que tem habilitações para o fazer.

Recomendações para apoiar a criança durante a audiência de Tribunal:

- Mais ou menos uma semana antes da criança ir dar o seu depoimento, deve levá-la a um Tribunal;
- Levar a criança à sala de audiências onde vai dar o seu depoimento e deixá-la sentar-se na cadeira das testemunhas;
- Explicar à criança o papel de cada pessoa e o lugar;
- Dar à criança todo o apoio emocional e informação necessária para que se sinta o mais confortável possível com os procedimentos judiciais.

5.2.3 Equipa técnica

Equipa profissional

As educadoras precisam de formação adequada na área psico-social, assim como formação especializada: psicólogas de crianças, educadoras de infância e peritas em pedagogia, podem apoiar a criança no refúgio. As educadoras devem ser pagas de acordo com a sua formação profissional. As voluntárias podem apoiar o trabalho desenvolvido pelas educadoras, mas as crianças precisam de tanta atenção, como as mães quando entram em refúgio.

Para além da equipa de refúgio que trabalha com as mães é preciso profissionais para trabalhar com as crianças. As técnicas devem ter capacidade de perceber as necessidades das crianças e agir de acordo com elas. As técnicas representam as necessidades das crianças no refúgio e no trabalho da equipa como um todo.

Requisitos para os profissionais:

- Equipa técnica que defenda os direitos das crianças e que disponibilize serviços e procure recursos para apoiar as crianças
- Formação na área da psicologia, assistência social e educação
- As profissionais das crianças precisam de estar muito bem treinadas em relação a métodos de avaliação, intervenção na crise e técnicas de acompanhamento individual para crianças
- Conhecimento da dinâmica da violência domestica e desenvolvimento da criança

- Conhecimento da lei de protecção de crianças
- É necessário trabalhar em cooperação com outras técnicas de acompanhamento individual/ terapêutas do refúgio, especialmente, com as que trabalham com as mães para promover o bem-estar das crianças.

Os profissionais que trabalham com as crianças, muitas vezes, têm que colaborar e coordenar o seu trabalho com outros profissionais como a policia, procurador e juizes.

Número de técnicas:

O recomendável são, pelo menos, duas educadoras por refúgio para:

- Poderem cumprir todas as tarefas mencionadas em cima e para beneficio das crianças;
- Facilitarem a troca de experiências;
- Garantir que as crianças são bem cuidadas quando estão doentes ou de férias.

Alguns refúgios têm homens a cuidar das crianças na equipa. A ideia é dar à criança um modelo positivo dos homens e mostrar que os homens também podem ser afectuosos e cuidadosos e que abominam qualquer forma de violência. Contudo, isto pode ser sentido (como no refúgio de Liége, Bélgica) como incoerente com os princípios feministas pelos quais o refúgio é regido.

5.2.4 Infra-estrutura

Sala e equipamento especial

Deve haver um espaço adequado para cuidar, para recreio e para o acompanhamento individual das crianças. As salas devem ter:

- Sala para brincarem com equipamento variado para crianças e adolescentes de todas as idades:
- Brinquedos terapêuticos, bonecas, casas de bonecas, fantoches, blocos, bolas, areia, etc.
- Jogos: jogos de mesa ou jogos que a criança tem que construir ou resolver de forma criativa, material de desenho, pintura, escrita, etc; material educativo,
- Sala para o acompanhamento individual,
- Sala multifunções,
- Sala para actividades de lazer,
- Jardim onde as crianças e as mães podem fazer actividades físicas e recreativas
- Sala para adolescentes.

As salas devem ter em consideração as necessidades das crianças que vivem em refúgio. Essas necessidades são:

- Segurança,
- Comunicação,
- Solidão,
- Criatividade,
- Movimento (para se expressarem, para libertarem tensões, etc.)

É recomendável que as salas sejam bem iluminadas e com equipamento forte. Os quartos devem ter segurança para evitar acidentes, durante as brincadeiras. Os brinquedos e jogos devem promover a diversidade cultural e satisfazer as necessidades das crianças com deficiência. As educadoras precisam de uma sala separada, equipada com telefone, fax e computador para questões administrativas e organizacionais.

5.2.5. Obstáculos/desvantagens

A realidade é um pouco diferente do modelo recomendado e definido em cima. Na maioria dos países da Europa as educadoras que trabalham nos refúgios recebem muito pouco ou nenhum apoio financeiro de instancias publicas (onde o financiamento publico é normalmente comum). Muitas vezes o apoio às crianças é financiado por donativos privados e por campanhas de angariação de dinheiro. Isto é particularmente crítico, pois as necessidades das crianças são tão importantes e urgentes como as necessidades das mães quando entram em refúgio. Tanto com testemunhas ou como vítimas de violência, as crianças estão traumatizadas a vários níveis. Isto ainda é mais intensificado porque as crianças têm que deixar a casa, as suas roupas, brinquedos, animais e são retirados do seu ambiente familiar (creche, escola, amigos, familiares, etc). O apoio e carinho que as suas mães podem dar são limitados.

As educadoras são necessárias para conhecer estas necessidades específicas e começar um processo de avaliação do que se passou. Num refúgio existem crianças de todas as idades, de diferentes meios sociais e culturais. Trabalhar com estas crianças significa lidar com alta flutuação e diferentes níveis de trauma. Recursos desadequados quer para a equipa técnica quer a nível de infra-estruturas impede qualquer progresso que pode ser feito com as crianças durante a permanência em refúgio.

BOAS-PRÁTICAS: PRINCÍPIOS BÁSICOS PARA O TRABALHO COM CRIANÇAS (ARTEMIS 2001)

No trabalho com crianças a prioridade máxima é o seu bem-estar e a segurança: o refúgio existe para parar a violência e proteger a criança, satisfazendo as suas necessidades básicas.

Trabalhar com crianças que sofreram abusos também significa acompanhamento individual com adultos, especialmente, com aqueles que assumem a responsabilidade pelo bem-estar da criança. A melhor forma de apoiar a criança é ajudar a mãe, que é a pessoa de confiança da criança, para satisfazer as necessidades da criança e a proteger de mais abusos. A mãe estará envolvida em procurar soluções e fazer as mudanças necessárias para resolver a situação.

Só depois de a criança estar em segurança é que se pode trabalhar psicologicamente os abusos praticados contra a criança. A abordagem e o modo de trabalho devem resultar na compreensão da criança de que não é culpada pelos abusos. É importante ter isto em consideração no desenvolvimento de um diálogo com a criança (Artemis, 2001):

- Os encontros são num ambiente familiar
- Explicar à criança porque é que está a ter acompanhamento individual ou a fazer terapia
- A pessoa não abusadora e de confiança tem que dar autorização à criança para falar sobre tudo
- Definir claramente que a violência/abuso não é culpa sua
- Usar frases curtas e simples e perguntas directas, evitar começar as frases com “porquê?” que muitas vezes leva a uma atitude defensiva ou transmitir a mensagem que a criança é responsável pelo que aconteceu, ou que foi em parte.
- Falar com a criança sobre “bons” e “maus” segredos
- Dar oportunidade de falarem de problemas sexuais usando as suas próprias palavras/linguagem- por vezes as crianças usam os termos utilizados pelo agressor
- Usar desenhos ou fantoches- é mais fácil para a criança explicar a situação de abuso através de linguagem não verbal
- Manter o contacto visual directo coma criança sem lhe tocar (isto pode ser similar a uma situação de abuso, porque a criança está com um adulto que espera que ela faça alguma coisa)
- Falar sobre sentimentos, especialmente sobre medo, ameaças e ambivalência

● Não criar novos segredos, novas promessas, agradecer no fim da sessão pela confiança e explicar os passos seguintes

● Para compreender e tomar em consideração na intervenção e no apoio a dinâmica da relação vítima-abusador. O sistema de suporte (progenitor não abusador, familiares não abusadores, psicóloga, terapeuta, educadoras e outras) da criança tem que ter a noção que se houver mais alguma situação de abuso, a criança vai sofrer novo trauma e aumentar o estrago.

Uma situação que deve ser evitada é a normalização do abuso através de atitudes, comportamentos ou mensagens que promovem pensamentos *clichés*, minimizando o abuso ou abordagens pouco preparadas- especialmente quando se intervém para parar o abuso continuado da criança.

5.4 HANDOUT (CUSICK 1998)

O que uma criança testemunha de violência aprende	O que técnicos podem fazer
A violência é um método eficaz de resolver os problemas Fraco controlo dos impulsos Agressão e violência Passividade e desejo de agradar A única resposta à raiva é a violência	Ensinar resolução de conflitos através de não violência Gerir a raiva resolução de problemas avaliação redução do stress (exercícios de respiração)
A violência é uma parte das normal das famílias Falta de modelos positivos Falta de limites pessoais Insegurança emocional Dever significa certo	Ensinar sobre famílias Diferentes modelos de família e papéis Honestidade e Justiça Respeito mútuo Dar modelos apropriados de ambos os géneros
As vítimas e as crianças são indefesas O abusador detém todo o poder Nada mudará Ninguém pode ajudar	Ensinar sobre violência doméstica Como as crianças se sentem Quem é que pode ajudar Pessoas e lugares seguros *Coping skills*
Presença de sexismo Homens e mulheres agem de forma estereotipada Mulheres são inferiores aos homens O homem controla a sua família	Ensinar tolerância Papel dos géneros estereótipos diversidade
As vítimas causam a violência Vítimas têm que mudar o seu comportamento O abusador teve motivo	Ensinar auto-estima Responsabilidade pessoal Falhar é aceitável

6. A GESTÃO, O PESSOAL E A ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

A protecção e o suporte que os refúgios providenciam às mulheres e às crianças sobreviventes de violência doméstica foram criados com base em princípios e objectivos claramente definidos. A sua realização requer uma utilização eficaz, uma organização com padrões profissionais, a disponibilidade do pessoal, especialmente treinado e altamente qualificado e um plano de orçamento bem estruturado.

6.1. GESTÃO E ORGANIZAÇÃO

Trabalhar num refúgio para mulheres apela a uma organização profissional em todas as suas funções. Os refúgios envolvem uma série de modelos de intervenção que facilitam a eficácia e o profissionalismo na implementação dos seus objectivos. Em alguns refúgios, as técnicas trabalham em conjunto como um todo, inseridas numa equipa de apoio. Outros refúgios, são geridos por uma directora. Um terceiro modelo, considera a gestão da equipa como responsabilidade individual por áreas específicas, em que a coordenação estrutura e implementa o seu projecto de forma independente mas partilhada com a equipa.

Estes não são os únicos modelos. Cada refúgio deve desenvolver a estrutura da organização que melhor se adapte às circunstâncias gerais. Para qualquer acontecimento, as técnicas que trabalham nos refúgios, devem ser flexíveis, ter uma mente aberta para cada nova mudança e devem estar preparadas para rejeitar estruturas que não sejam minimamente apropriadas.

6.1.1 Considerações essenciais

Apresentamos algumas considerações básicas, como sejam, o trabalho em equipa, autoridade e responsabilidade, os direitos das técnicas/pessoal técnico, e a cultura da organização.

Trabalho em Equipa

Uma das considerações chave é que, os principais planos hierárquicos, de estruturas democráticas e de participação devem ser observadas em conjunto pela coordenação dos refúgios e pela maneira como as técnicas da equipa trabalham em conjunto. Como já foi dito, as técnicas de refúgio agem como "modelos" para as mulheres e as crianças que vivem no refúgio, e o seu principal objectivo é demonstrar que as mulheres são capazes de gerir a sua independência e/ou trabalhar em conjunto com elas numa base de igualdade.

Uma estrutura excessivamente hierárquica - como por exemplo quando uma só pessoa toma todas as decisões sozinha - será um pobre exemplo de "*empowerment*" (ver capítulo 3 "Princípios").

Além disso, novas investigações tem mostrado que as técnicas que cooperam numa equipa e estão envolvidas nos processos de tomada de decisão, trabalham com mais eficácia, mais satisfação e produzem melhores resultados de trabalho.

Os problemas de organização/gestão têm de ser detectados a tempo e resolvidos eficazmente. Isto acontece, por exemplo, quando o trabalho nos refúgios é impedido por processos de tomada de decisão prolongados, porque todas as pessoas são convidadas a participar em todas as decisões. Por outro lado, uma consulta alargada, em cada área pode originar conflitos, o que é igualmente obstrutivo para um bom trabalho.

É extremamente difícil trabalhar num serviço com uma base comum quando a equipa é muito grande. Barbara Sichtermann, consultora de uma organização feminista, salienta que as equipas pequenas, até seis ou um máximo de sete mulheres, trabalham bem como uma base para uma organização/gestão articulada (isto é, incidentalmente, também o limite do número de músicos que podem tocar sem um maestro).

Quando a equipa é maior, surgem dificuldades: Os processos de tomada de decisão tornam-se muito demorados e a qualidade do trabalho pode sofrer com isso. Uma grande equipa trabalha melhor se só uma pessoa for a encarregada/coordenadora.

O "guia" para estabelecer as estruturas de organização e gestão é uma aquisição para um melhor trabalho ao nível da eficácia e do profissionalismo.

Autoridade e Responsabilidade

Enquanto que a estrutura preferível será sempre a equipa que trabalha em conjunto numa base de igualdade, há sempre, as estruturas formais de autoridade que têm de ser respeitadas. Se os refúgios fazem parte de uma associação, por exemplo, é normalmente constituída por uma direcção e pelos seus membros. A direcção sustenta todas as responsabilidades em tudo o que a associação trabalha e é responsável pelos assuntos financeiros. A direcção pode delegar tarefas de gestão a toda a equipa do refúgio ou a um ou mais membros da equipa.

As técnicas que trabalham nos refúgios são normalmente empregadas assalariadas dependentes do seu estatuto de trabalho. A direcção da associação tem o poder de lhes pagar bem como de as despedir. Contudo, as decisões deste tipo, tem de ser pensadas cuidadosamente e planeadas.

O trabalho pode ser uma fonte de agravamento e conflito.

> Recomendação: As técnicas/equipa de refúgio identificam facilmente pelo seu trabalho e pelos seus objectivos que não são só empregadas de uma associação, mas também membros/fundadoras da associação. Muitos refúgios trabalham nesta base. Nalguns refúgios, a equipa -ou pelo menos alguns membros - pertencem ao quadro da direcção. Isto pode dar origem a dificuldades, porque pode envolver a equipa dos refúgios num conflito de interesses. Elas podem, por exemplo, ser chamadas pelas suas capacidades como membros da direcção, para despedirem empregadas por causa de constrangimentos financeiros e ao mesmo tempo ser uma das afectadas pela mesma medida.
>
> É importante definir, estabelecer e comunicar os seguintes pontos, o mais claramente possível:
>
> - Quem faz o quê?
> - Que responsabilidades (também financeiras) tem cada uma?
> - Que estruturas legais se aplicam e como afectam os procedimentos e o trabalho?

Direitos das Técnicas

Na maioria dos países as técnicas de refúgio -como qualquer outro trabalhador - tem os mesmos direitos dentro da legislação do trabalho. Isto inclui, o direito a um certo número de férias por ano, a serem notificadas no caso de despedimento e assim por diante.

Geralmente a direcção é responsável por assegurar que estes direitos sejam cumpridos.

A gestão do pessoal é desta maneira parte das responsabilidades de gestão e implica conhecer o regulamento do trabalho e supervisionar o seu cumprimento. Naturalmente, um refúgio pode conceder às suas empregadas direitos mais amplos do que aqueles concedidos pelos regulamentos de trabalho - estes são direitos mínimos. Direitos adicionais podem ser formulados nos estatutos da associação ou num acordo contratual entre a direcção e os empregados.

Cultura positiva de gestão – consultoria em questões organizacionais

Como qualquer outra organização, os refúgios para mulheres atravessam várias etapas de desenvolvimento. Os problemas podem ocorrer em qualquer destas etapas.

Enquanto os serviços do refúgio estão a ser planeados e em desenvolvimento, é aconselhável utilizar regularmente consultadoria externa, que pode tomar a forma de formação (de indivíduos), supervisão de equipa, ou consultadoria de organização. A supervisão de equipa ajuda a desenvolver a cooperação entre a equipa, enquanto a consultoria organizacional é geralmente mais

compreensiva na extensão de conhecimentos e implica consultoria para a toda a organização – isto é, a associação como um todo, aos membros da direcção da associação e assim por diante.

Inevitavelmente, a consultoria custa dinheiro, e os custos devem ser incluídos no plano orçamental. A supervisão não deve servir só como um fórum para discutir pontos do acompanhamento mas como um meio de aumentar a qualidade do trabalho dos refúgios. Se patrocinadores perguntassem porque é que a consultadoria é necessária, uma resposta poderia ser, que é importante investir numa boa gestão, porque os problemas de gestão podem custar uma grande quantidade de energia, assim como também recursos e dinheiro.

Uma cultura positiva de gestão, satisfação no trabalho, equipas com técnicas motivadas, capazes de contribuir com todo o seu potencial e com a sua criatividade - são factores extremamente importantes no trabalho do refúgio e no combate à violência contra as mulheres e as crianças.

Em muitos países há consultores especializados no trabalho com as organizações que dão apoio às mulheres, que oferecem consultoria.

É aconselhável começar a fazer serviço de consultoria nas etapas prévias do trabalho nos refúgios.

6.1.2. Planeamento e implementação das tarefas de gestão

As tarefas de gestão são exigidas em várias áreas do trabalho nos refúgios, onde o planeamento cuidadoso e a atribuição bem definida dos deveres e responsabilidades são fundamentais.

A atribuição bem definida dos deveres e das responsabilidades

É um pré-requisito essencial para a eficácia da gestão. A atribuição dos deveres e das responsabilidades deve ser escrito no plano operacional dos refúgios.

As seguintes perguntas podem ser úteis para se delinear um plano de gestão:

- Que áreas de gestão/serviços existem?
- Quem é responsável por cada área/serviço
- Que deveres e responsabilidades envolvem em cada caso?
- Quem toma as decisões em cada área/serviço, e com que base? (sozinho, consultando a equipa, com base na informação fornecida pela equipa...)

Bom planeamento/projecto

É importante delinear planos meticulosos para cada área do trabalho nos refúgios: para assegurar que toda a equipa tem conhecimento deste plano/projecto, para controlar a eficácia do plano/projecto, para o avaliar e quando for necessário ajustá-lo. Um projecto bem definido é em si mesmo um factor de garantia de qualidade (ver capítulo 11.)

Lista para planear o trabalho nas várias áreas/serviços:

- Faça um esboço do projecto (ex. para um ano).
- Faça projectos/planos detalhados (objectivos, tarefas, recursos, programa)
- Apresente o projecto à equipa.
- Tome decisões.
- Implemente decisões.
- Examine e avalie: o que funciona, o que necessita de terminar?
- Apresenta os resultados à equipa.
- Afira o projecto.

6.1.3 Serviços para os refúgios para mulheres

Dependendo do modelo da gestão escolhido, a administração e a responsabilidade para dos vários serviços dos refúgios podem ser atribuídas a uma mulher ou ser compartilhados entre todas.
Assim, segue um perfil nas várias áreas/serviços de gestão de um refúgio. A responsabilidade para o trabalho em cada área/serviço deve ser atribuída a uma das técnicas de refúgio (mas não demasiadas, porque isto impede uma gestão eficiente). Independentemente de como esta distribuição for feita, é fundamental que todas as áreas de gestão estejam asseguradas.

Áreas/serviços de gestão: Apoio individual e suporte (acompanhamento individual e trabalho de grupo)
Esta área/serviço inclui o planeamento e o trabalho dos serviços de apoio que os refúgios proporcionam às mulheres e crianças (ver capítulo 5.1).

Muitos refúgios podem ser acedidos dia e noite, utilizam uma linha de emergência e podem receber mulheres em qualquer hora do dia ou da noite. Um ponto essencial no trabalho nesta área é organizar estes serviços de modo a cobrir as 24 horas.
Há vários modelos para tal que Incluem:

- Uma técnica nos refúgios para responder ao telefone dia e noite.
- Uma técnica que permanece no refúgio durante o dia e recebe as chamadas no seu telemóvel durante a noite.
- Voluntários para os turnos da noite ou do fim-de-semana.
- Uma linha de apoio 24 horas (local ou nacional) que forneça apoio em crise e, quando necessário, estabeleça o contacto com o refúgio.
- Nalguns refúgios, as mulheres residentes há mais tempo executam os procedimentos de admissão para novas mulheres e crianças, e uma técnica de refúgio está sempre contactável para o seu telemóvel. (Neste modelo, tem que estar sempre presente risco de trauma secundário e tensão excessiva nas mulheres. Por outro lado, se funciona bem, esta abordagem pode ser muito fortalecedora (*empowering)*" para a nova residente por demonstrar que uma mulher que já passou por uma experiência semelhante está agora na posição de a ajudar).

Esta área/serviço também envolve desenvolver e trabalhar o acompanhamento, suporte e serviços de apoio para mulheres não-residentes, e, esboçar e controlar os horários para a prestação dos serviços.

Serviços de gestão: Trabalhar com crianças.
As técnicas dos refúgios que trabalham com as crianças assumem geralmente a responsabilidade por esta área. Aqui também, os serviços disponíveis para as crianças necessitam de ser avaliados em termos de planeamento, de execução e do ajuste às situações de mudança.

Serviços da gestão: Estruturas democráticas e vida em comunidade nos refúgios.
Nesta área o objectivo é assegurar que viver em comunidade num refúgio é, dentro do possível, uma experiência positiva para as mulheres e crianças, que se sentem bem, e que podem viver sem ansiedade e sem tensão. A essência desta função é de promover a "cultura" dos refúgios como um aspecto da gestão da cultura da organização (ver capítulo 8). Isso significa tratar dos conflitos e aplicar os princípios da gestão dos conflitos. A responsabilidade por esta área deve ser atribuída a uma ou duas técnicas da equipa que devem ter formação em trabalhar com grupos e na gestão de conflitos.

Serviços de gestão: Comunicações internas, reuniões de equipa, associação

As comunicações internas são um aspecto que não deve ser descuidado. A informação tem que ser passada rapidamente e de forma eficaz. Outros aspectos do trabalho nesta área são: informar sobre as regras/normas para vida num refúgio ou outras informações necessárias; e planear e realizar reuniões regulares de equipa, reuniões da associação e reuniões entre as equipas e a direcção/coordenação.

Pode ser bom que seja a mesma técnica a responsável tanto pela vida em comunidade como pelas comunicações internas, dado que há uma vantagem de rentabilidade que pode ser utilizada. As preocupações das mulheres e das crianças podem assim ser comunicadas à equipa e à direcção e vice-versa.

Serviços de gestão: Segurança.

Uma função chave dos refúgios para mulheres é disponibilizar protecção e segurança às suas residentes (vê capítulo 7). Uma técnica deve, portanto, ser responsável só por esta área, fazer os planos de prevenção e segurança e supervisionar a sua implementação, avaliar da conformidade dos procedimentos de segurança, avaliar constantemente a sua eficácia e ajustá-los quando tal for necessário. Todas as residentes (mulheres e suas crianças) e as técnicas devem estar sempre envolvidas no planeamento e na implementação dos procedimentos de segurança.

Serviços de gestão: Pessoal

É uma das áreas clássicas de gestão e naturalmente deve ser atribuído à pessoa ou à equipa que coordena os refúgios. Abrange uma larga escala de responsabilidades (ver capítulo 6,2):

- Procurar novas técnicas; escrever perfis de trabalho, entrevistar, seleccionar.
- Empregar e treinar novas técnicas.
- Terminar contratos de trabalho
- Formular contratos de trabalho.
- Supervisionar o fluxo de informação para as técnicas.
- Informar o pessoal sobre os seus direitos.
- Ajudar as técnicas no seu trabalho actual e nos seus planos de carreira (Que trabalho eu faço agora? Como me sinto com ele? Como pode o meu trabalho pode crescer?).
- Disponibilizar apoio quando ocorrem problemas, prevenir o *"burn-out"*.
- Apoiar em caso de conflitos entre as técnicas.
- Organizar a supervisão.
- Assegurar férias, outras licenças, substituições por baixa médica.
- Nutrir uma cultura positiva de organização, promovendo encontros com as técnicas, festas de aniversário, celebrações pelas realizações positivas e reflexão dos fracassos ou problemas não resolvidos etc.

Nota importante: Deve ser comunicado às técnicas que são obrigadas a manter a confidencialidade, e tem que estas contemplado nos seus contratos.

Serviços de gestão: Orçamento e Fundo de Maneio

Nem é preciso dizer que esta área é de extrema importância, porque um refúgio para mulheres só pode operar se houver acesso a um financiamento adequado (ver capítulo 4,2). É uma área extremamente delicada, porque envolve responsabilidade financeira, e deve ser entregue à pessoa (pessoas) que coordenam os refúgios, se existir essa pessoa. A angariação de fundos é uma função que deve ser feita pela direcção da associação.

Se os refúgios têm dívidas, pode ser necessário que a associação cubra essas dívidas. É importante decidir e estabelecer quem é que tem acesso à conta bancária da associação (contas) e quem é que está habilitada a executar transacções monetárias. Quem tem esta responsabilidade deve ter qualificações adequadas para esse efeito.

O orçamento e a angariação de fundos envolvem as seguintes tarefas e responsabilidades:

- Angariação de fundos
- Planeamento do orçamento e cálculo dos custos correntes
- Contabilidade no formulário sugerido
- Contabilidade dos salários
- Pagamento dos impostos, da segurança social e outras deduções
- A atribuição e a supervisão de subcontratados externos
- Transacções financeiras (pagamento dos salários, das contas etc.).
- Contabilidade organizada, contas anuais e declarações financeiras.
- Relatório de contas, examinado pelo Conselho Fiscal.
- Contactos com patrocinadores, procedimentos claros de contabilidade e de pagamento, etc.

Nota: Muitos refúgios para mulheres confiam algumas das tarefas acima mencionadas (como a contabilidade) às técnicas externas. Contudo, deve ser relembrado que a responsabilidade para as transacções financeiras do refúgio deverá ser sempre das técnicas responsáveis para os assuntos financeiros do refúgio e/ou com a direcção exigindo um grande cuidado nesta área.

É essencial assegurar que a contabilidade da associação esteja assegurado, não só apenas em relação ao apoio financeiro (esperamos que) receba das entidades públicas. Qualquer erro nas contas pode dar origem a problemas, especialmente, quando a associação renova os seus contratos de financiamento. É portanto aconselhável ter acordos bem definidos com os financiadores bem como relativamente aos procedimentos financeiros. Ao mesmo tempo, as estruturas de financiamento devem ter em conta que refúgios, geralmente, não têm nenhum "capital" (de facto, não devem ter quaisquer capitais próprios), de modo que têm que contar com a resposta rápida aos pedidos de financiamento e às transferências de dinheiro.

Serviços de gestão: Administração Interna.

A administração é uma das áreas mais complexas da organização/gestão. Os refúgios tendem a ter um índice alto de renovação, com algumas mulheres e crianças a saírem e novas residentes a entrar. Os móveis e o equipamento estão constantemente em uso e necessitam, frequentemente, de ser reparados. É uma grande preocupação manter o refúgio em condições a longo prazo, de maneira a que as residentes possam viver com conforto. Esta área, requer, uma técnica específica a ter essa responsabilidade. Deve assegurar as tarefas de organização e trabalhar em proximidade com um grande número de mulheres e crianças.

Na maioria dos refúgios, é pedido às mulheres residentes que contribuam com a realização das tarefas da casa. Isto pode ser útil e bom para as mulheres. Contudo, a coordenadora deve lembrar-se de que as mulheres podem estar numa situação crítica, e não devem ser expostas a tensões. De modo nenhum, se pode esperar que as residentes assegurem todas as tarefas da casa. É aconselhável que o refúgio tenha fundos por exemplo para empregadas de limpeza.

Serviços de gestão: Coordenação de voluntárias e de estagiárias.

Muitas organizações de apoio às mulheres incluem também voluntárias nas suas equipas. Há duas razões para isto: porque a organização têm pouco dinheiro, mas também porque é importante e diligente integrar voluntárias em certas áreas de trabalho. As voluntárias podem com o seu conhecimento adquirido através da sua experiências na área do combate à violência contra mulheres e crianças ser uma mais valia (ver capítulo 6.2). Muitos refúgios também aproveitam as estagiárias que lá trabalham durante algumas semanas, ou meses como parte dos seus planos de formação (e.g. serviço social). Seleccionar, instruir e supervisionar estagiárias também exige planeamento.

Boa-prática: Um dos velhos refúgios em Inglaterra, “O Refúgio”, tem voluntárias a trabalhar em várias áreas. Para mais informação http: //www.havenrefuge.org.uk/.

Serviços de gestão: Relações Públicas, Rede de parcerias, *lobby*/contactos

Em muitos refúgios, várias (se não todas) as técnicas das equipas estão bastante envolvidas nestas áreas de trabalho, porque isto requer o envolvimento num grande número de actividades. Contudo, é necessário, uma ou duas pessoas serem responsáveis pelo planeamento e pela coordenação destas actividades, a fim de se assegurar a sua continuidade e uma abordagem adequada (ver capítulo 9).

Este serviço de gestão/organização inclui também o *lobby* a potenciais patrocinadores e doadores bem como com quem tem posições de responsabilidade política.

Serviços de gestão: Estatística, compilação/selecção de dados, avaliação e controlo de qualidade.

A compilação progressiva de dados e o desenho do plano estatístico e dos relatórios compõem outra área importante de trabalho. Obviamente, isto deve ser trabalhado por técnicas que tenham as qualificações necessárias. A avaliação contínua e o controlo de qualidade são outros aspectos do trabalho nos refúgios (ver capítulo 11).

Serviços de gestão: Política, declarações, desenvolvimento e planeamento a longo prazo.

Emitir declarações em várias edições especializadas ou desenhar legislação e publicar artigos são meios importantes de transmitir a experiência e a importância dos refúgios ao público.

É necessário trabalhar, regularmente, em reuniões de grupo para o desenvolvimento do trabalho dos refúgios e seu planeamento a longo prazo. Isto assegura que as adaptações necessárias são captadas e são feitas.

Formular uma perspectiva a longo prazo e investigar a pergunta "Como irá ser visto o refúgio em 10, 15 ou 20 anos?" ajuda a tomar as decisões necessárias e a mantê-lo por vários anos.

Porque: "As visões de hoje são a realidade de amanhã."

6.2 EQUIPA TÉCNICA E GESTÃO/ORGANIZAÇÃO INTERNA.

6.2.1 Os fundamentos de gestão de pessoal num refúgio para mulheres.

Os anos de experiência ganhos em refúgios para mulheres na Europa mostram que uma mulher que foi submetida a violência por um homem, mais facilmente, consegue partilhar e confiar se puder falar com outra mulher. É então um dos princípios do trabalho nos refúgios para mulheres que sejam dotados de técnicas do sexo feminino. Há também uma razão sócio-politica, pelo facto, de se empregar técnicas do sexo feminino: desde que violência seja específica contra mulheres, a fase final desta violência tem necessidades de ser específica de género. Não foi a sociedade como um todo que levantou esta problemática da violência masculina contra mulheres; mas foram, antes, as mulheres que iniciaram o movimento para parar esta violência. As mulheres foram submetidas a discriminação severa, o que as prejudicou. A violência é um das formas mais severas de discriminação. Pela iniciação e realização de projectos, como refúgios das mulheres e linhas de apoio, as mulheres começaram a chamar a atenção da sociedade. Este modelo de política “do fundo para cima" é típico de organizações de mulheres e de outros movimentos sociais que trabalham com as necessidades de grupos específicos.

Recursos financeiros, suficientes, são um requisito para abrir um refúgio, mas técnicas adequadamente, formadas e motivadas é um factor igualmente importante.

As mulheres que trabalham num refúgio necessitam de uma clara motivação. É importante que elas estejam inteiramente entregues às metas e aos princípios de trabalho num refúgio (ver capítulo 3). O objectivo da formação é ganhar prática específica nas áreas da violência que as capacitará de dar apoio eficiente a outras mulheres.

É vital, reconhecer o seu mérito e serem remuneradas, adequadamente, pelo seu trabalho. O pessoal de refúgio deve ser pago de acordo com as suas qualificações e os salários normais para estas qualificações (ex. contratos colectivos trabalho).

Quando se instala um refúgio, a associação deve decidir quais os serviços a disponibilizar, que **habilitações profissionais** serão exigidas para estes serviços, e finalmente que **outras habilitações de suporte** serão necessárias.

Os refúgios, normalmente, necessitam de um vasto leque de qualificações a fim de suportar o seu trabalho complexo. São indicadas, as seguintes habilitações e qualificações: intervenção em crise, apoio individual ou em grupo, trabalho de grupo, medição e resolução de conflitos, formação em serviço social, prática em trabalhar com vítimas traumatizadas, qualificações pedagógicas e psicológicas, formação legal, liderança e gestão, contabilidade e gestão financeira, relações públicas, mediadores culturais, conhecimento de línguas, etc. Como os refúgios, normalmente, não podem empregar profissionais de todas estas áreas, é necessário que as técnicas de refúgio tenham múltiplas qualificações e habilitações e que recebam formação adequada.

Uma vez, as técnicas formadas e o serviço em funcionamento, mais a **formação continua**, torna-se muito importante a experiência que com o tempo as tornará peritas, mais especializadas que permitirá o refúgio melhorar a qualidade dos serviços prestados e planear novas intervenções (como a abertura de outros refúgios, disponibilizando serviços diferentes).

A formação em conjunto com sessões regulares de **supervisão**, ajudará as técnicas a manter e a desenvolver as suas aptidões profissionais e também a melhorar a sua consciência quer ao nível emotivo quer ao nível cognitivo.

6.2.2 As habilitações do pessoal

O **tamanho do refúgio**, o **número, o tipo de serviços** e a **estrutura da organização** (refúgio separado, refúgio em combinação com centro de atendimento) deve ser tomado em conta quando for para determinar o número de técnicas. Os refúgios separados dos centros de atendimento normalmente tem duas equipas, uma a coordenar os serviços no refúgio e outra equipa para coordenar a linha de apoio e os serviços de atendimento.

Há vários serviços essenciais que devem ser disponibilizados para as mulheres e suas crianças (ver capítulo 5).

6.2.3 O exemplo - Horas de Pessoal necessárias num refúgio

O seguinte cálculo é uma directriz para os recursos de pessoal necessário num refúgio de tamanho médio que disponibilize os seguintes serviços:'"

• Refúgio para 10 a 15 unidades familiares, fazendo um total de 25-35 lugares.
• Linha de emergência 24 horas.
• Serviços de atendimento e apoio como esboçado no capítulo 5,1.
• Relações na comunidade e ligação em rede.

Horas de trabalho por semana:

- Pelo menos 200 horas por semana (40 horas = 1 turno a tempo inteiro, 200 horas = 5 a tempo inteiro ou correspondente a turnos em *part-time*) para funcionar o refúgio incluindo linha de apoio de 24 horas; pelo menos 80 a 100 horas devem ser seguradas por trabalhadores do refúgio com habilidades especiais para suportar mulheres emigrantes (50% ou mais das mulheres que vivem num refúgio são emigrantes e de mulheres de etnias minoritárias, ver capítulos 2 e 5.1).
- Atendimento e apoio (pelo menos 80 horas).
- Trabalho com as crianças (pelo menos 60 horas).
- Administração (pelo menos 40 horas).
- Gestão e R elações Públicas (pelo menos 40 horas).

Um refúgio de tamanho médio com apoio profissional necessita de uma equipa, aproximadamente, de 10 técnicas a tempo inteiro.

Nota: Os dados acima são independentes da maneira como o trabalho no refúgio é distribuído. Em muitos casos, cada uma das técnicas de refúgio (à excepção das profissionais que trabalham com as crianças) trabalhará nas diversas áreas (linha de apoio, procedimentos de admissão, apoio individual, reuniões de refúgio, etc.). Estas tarefas farão parte das suas horas de trabalho. O tempo restante será empregue no apoio individual e no suporte individual ou em tarefas específicas (ver capítulo 6.1).

O cálculo das horas acima mencionado, não inclui aqueles recursos necessários para outras responsabilidades especializadas - advogados em *part-time* e peritos legais do pessoal, um contabilista, peritos, relações públicas e outros.

Ao nível dos cálculos do pessoal, é importante recordar que as técnicas da equipa terão direito a férias ou a licença no caso de doença e poderão ter necessidade de frequentar uma formação adicional. Assim, o orçamento da equipa de técnicas de um refúgio deve também incluir substitutas para a equipa regular de técnicas.

6.2.4 Excesso de trabalho e remuneração – factores de risco.

Como se assinalou em cima, é importante que o número de técnicas e de trabalho e que o nível de remuneração esteja de acordo com as habilitações dos profissionais. É uma profissão delicada que envolve o trabalho com pessoas que estão bastante traumatizadas, por isso, deve ter o mesmo estatuto social que outras profissões equivalentes em outras áreas.

É fundamental que o horário do pessoal seja avaliado com precisão (quer em grupo quer individualmente) e que se caminhe para o reduzir, tal como o aumentar do número de técnicas, ou fechar de alguns serviços, se os fundos não forem suficientes para contratar mais pessoal. Os recursos humanos e profissionais devem ser salvaguardados para assegurar que eles estejam disponíveis para os serviços prestados às mulheres.

Isto significa que cada grupo e cada técnica dos refúgios é responsável, individualmente, por uma área, e deve ter tempo para planear o seu trabalho, tempo para trabalhar, tempo para avaliar o trabalho feito, e por último tempo para observar se um projecto/intervenção é concretizado (ver capítulo 6.1).

Exemplo: Ao planear o momento certo para uma sessão individual de apoio individual, cada uma das seguintes etapas deve ser incluída: Preparação especifica para cada mulher; conduzir a sessão com a mulher; escrever os resultados depois do encontro; ter tempo para reflectir sobre a história e o que foi dito; e se necessário formular perguntas para a supervisão seguinte, que lhe permite reformular a intervenção sobre esta mulher em particular.

Exemplo: Como um grupo: Planear um projecto para encontros ao fim do dia nos refúgios para as mulheres e as suas crianças (como encontros/formação de promoção de saúde); executar o projecto; encontros com o grupo para reflectir sobre o que ocorreu durante os encontros/formações, as reacções, novas descobertas/consciência das mulheres; planear futuros projectos.

Se notarmos que no nosso trabalho do quotidiano, não é possível incluir estes projectos nem há tempo para todos eles, então nós temos de ter consciência deste problema e tentar encontrar uma solução, porque as consequências podem ser prejudiciais tanto para as técnicas como para a organização.

Os riscos que envolvem se o excesso de trabalho é muito grande (pessoal insuficiente) e os salários são inadequados (experiência profissional não reconhecida) são:

1. ***Burn-out* das técnicas**: As técnicas podem não conseguir providenciar o apoio profissional (estruturas de trabalho pobres, conflitos com as colegas, sentimentos de impotência / poder desproporcional, evitar responsabilidades, falta de liberdade pessoal ou mesmo a perda completa da estrutura dos serviços);
2. **Equipa de técnicas com rotatividade elevada**: Isto impedirá que a organização como um todo ganhe a experiência e progrida ao nível das capacidades.

6.2.5 Horários de trabalho

Quando se fazem horários de trabalho / listas de necessidades para os refúgios, o grupo ou a coordenadora (dependendo do modelo de organização escolhido) deve ter em atenção as seguintes directrizes gerais:

- Primeiro, uma pessoa deve ser responsável pelas listas de necessidades e de organização. Essa pessoa deve fazer um horário que vá ao encontro com as necessidades de organização e do serviço. As listas das necessidades são distribuídas e aprovadas por toda a equipa, e há regras para realizar as obrigações (um número mínimo de dias seguido de aprovação pela responsável).

- Alguns serviços são disponibilizados 24 horas por dia, 7 dias por semana, enquanto que outros serviços (como atendimento, actividades com as crianças, terapia e assim por diante) estão normalmente disponíveis só durante as horas de expediente.
- Alterações podem ser decididas numa base mensal, mas com a possibilidade de se fazerem alterações numa base quinzenal. Quando se planeia a lista mensal, tem de se ter em conta os dias de folga para se trabalhar na mudança para a noite, e o pessoal para emergências.

Dependendo do tamanho do refúgio e das possíveis emergências que podem ocorrer, é preferível que – excepto no período da noite – haja sempre duas técnicas presentes no refúgio.

6.2.6 Formação das técnicas.

O objectivo da formação das técnicas é criar áreas de competência no campo da intervenção e da prevenção da violência contra as mulheres e as crianças, e a familiaridade com os aspectos práticos do trabalho no refúgio. A abordagem da formação é uma abordagem feminista baseada no *empowerment* (ver capítulo 3).

As formadoras necessitam de ser formadoras qualificadas com diversos anos de experiência. Cada ONG deve escolher as formadoras, com base nas exigências específicas para a sua formação.

A formação inclui uma fase inicial, que deve ser relativamente intensa, consistindo num curso de pelo menos 80 horas (10 dias de formação ou trabalho de duas semanas), seguida de sessões progressivas de formação e de supervisão.

O conteúdo do programa de formação pode ser dividido em:

- Um **módulo básico** incluindo aspectos científicos e teóricos da violência de género (definição, prevalência do problema, formas de violência contra as mulheres, ciclo da violência, impacto a longo prazo da violência, estratégias do agressor); manuais para a intervenção e o *empowerment* (para disponibilizar a protecção e a segurança, para identificar a violência, para atribuir novamente as responsabilidades, atribuir responsabilidades sociais, perceber o lado da vítima, acreditar nela, fazer mais do que respeitar as suas escolhas, estruturar conjuntamente um plano de segurança, considerar a complexidade da intervenção...); trabalhar em parceria com outras agências quer ao nível local, nacional e internacional.
- Um ou mais **módulos específicos** de acordo com a organização dos refúgios, os diferentes serviços fornecidos no refúgio (admissão, linha de apoio, apoio individual, prevenção, relações sociais, etc.) e os grupos-alvo (mulheres, crianças, adolescentes, mulheres idosas, mulheres deficientes, mulheres migrantes...)

Pode ser muito útil se alguma, ou todas as técnicas, passem um período de formação dentro do trabalho de um refúgio que já esteja implementado. Quando são admitidas novas técnicas de refúgio, também devem receber esta formação inicial, para que se especialize como técnica de refúgio e trabalhe lado a lado com várias técnicas de refúgio experientes.

6.2.7 Formação adicional das técnicas

A formação inicial precisa de ser complementada por uma formação contínua. A fim de se manter a qualidade dos serviços disponibilizados, o refúgio necessita de sessões regulares adicionais de formação em tópicos mais específicos, tais como, o abuso e a violência sexual contra as crianças, o tráfico de mulheres, a circuncisão feminina, as reformas legais, as leis que se relacionam com as mulheres migrantes dos refúgios, suporte às mulheres e crianças com incapacidades, síndrome de stress pós traumático, etc.

Uma outra maneira de realçar as capacidades das equipas técnicas é facilitar para que se inscrevam em conferências, seminários e outros eventos na violência do género, em combinação com material específico de leitura destas áreas. Cada técnica das equipas deve estar livre de ter pelo menos duas semanas por ano para formação adicional.

Finalmente, fazer formação noutros refúgios locais, nacionais ou internacionais é uma maneira valiosa de melhorar serviços e medidas de prevenção. Um outro aspecto da formação consiste em realçar a consciência da violência de género.

6.2.8 Seminário de formação formadores

As técnicas de refúgio com pelo menos dois anos experiência também devem ter oportunidade de assistir a uma série de seminários de formação de formadores (pelo menos 40 horas ou 5 dias de seminário) dirigidos a profissionais de formação (médicos, advogados, polícias, assistentes sociais, psicólogos...) em lidar com a violência contra mulheres e crianças (ver WAVE 2000).

6.2.9 Supervisão.

A supervisão é um meio de corrigir e melhorar o próprio trabalho. Os supervisores são peritos, especialmente, treinados que fornecem apoio individual numa equipa, grupo ou numa base individual. Muitas supervisões internacionais são afiliadas às associações que formularam estruturas de programas de formação de supervisão e que publicam listas de supervisores qualificados. É aconselhável procurar um supervisor que seja sensível às questões de género e tenha experiência na área da violência contra mulheres e crianças.

Uma distância profissional é um elemento necessário para uma supervisão eficiente dirigida a uma equipa ou uma organização. Um critério de qualidade é, portanto que seja efectuado por um supervisor externo.

A supervisão tem que ocorrer dentro de um contexto definido, que relacione tanto a atitude como as regras estabelecidas para realizar a tarefa nas melhores circunstâncias possíveis.
"Sessões de supervisão podem ser de diferentes espécies e terem propósitos diferentes: aprender, consultadoria, recebendo conselho perante um tema específico." (Brunori, / Candolo / Rosa de dalle de Dona / Risoldi, 2003).

A supervisão deve ser obrigatória para todo o pessoal e voluntários: nenhuma técnica é profissionalmente confiante se não está pronta para trabalhar sobre si mesma.
Cada refúgio deve ter pelo menos uma supervisão da equipa. Faz sentido para supervisão individual, para se estar disponível para rever trabalho de apoio individual. Isto é especialmente importante no caso de novos membros nas equipas.

A frequência das sessões de supervisão depende do número de técnicas das equipas e da experiência total do grupo. Varia de sessões mensais, a sessões semanais, se o serviço já está estabelecido.

Por que é que a supervisão é tão importante num refúgio

A supervisão é a principal e indispensável parte do relacionamento afectivo (cf. O Milana / Pittaluga, 1983; Bolognini / Trombini, 1994).

O Síndrome de *stress* pós-traumático secundário torna a supervisão uma necessidade, porque surge de uma preocupação em escutar pessoas que sofreram um trauma. As técnicas de refúgio estão continuamente expostas a relatos traumáticos contados pelas mulheres. As técnicas podem também testemunhar violência contra uma mulher pelo seu companheiro durante um acompanhamento ao tribunal ou se ele invade o refúgio.

Se uma situação pessoal de uma mulher faz com que uma técnica se sinta inquieta por causar emoções fortes (tal como raiva, um sentimento de impotência ou poder desproporcional, pena, amor, etc.) ou por trazer de volta a memória de experiências pessoais passadas ou então por criar uma paragem no relacionamento afectivo, a supervisão pode ajudar a encontrar novos meios de prosseguir

com o trabalho com a mulher. Isto acontece porque ajuda as técnicas a trabalhar as suas próprias emoções e tornarem-se cientes das suas próprias experiências quer a um nível cognitivo, quer a um nível emotivo.
O relacionamento com qualquer uma das mulheres ou crianças às vezes traz emoções que podem dificultar a continuidade do trabalho, por criarem confusão, conflito ou embaraço.

As situações que podem originar a necessidade de supervisão são:

- A raiva criada por alguém que quebra a regra de segredo;
- Lamentando a perda de uma mulher quando parte do refúgio;
- O sentimento de ineficácia se uma mulher decide voltar para o seu companheiro violento/agressor;
- Os problemas e dificuldades encontradas nos relacionamentos quotidianos com as mulheres;
- conflitos entre colegas;
- A organização das regras de refúgio e a conduta a ter em caso de uma mulher quebrar as regras;
- A organização de reuniões de técnicas;
- O respeito e a consideração pelos diferentes papéis entre as técnicas de refúgio.

Partilhar e analisar os problemas com o grupo sob a orientação e ajuda de um supervisor externo, bem como o sentimento de protecção e segurança dados por um contexto definido, facilitará a resolução de conflitos entre as técnicas que podem surgir facilmente por trabalharem tão proximamente com situações traumáticas e difíceis.
Os resultados alcançados pela supervisão são geralmente:

- Resolução dos bloqueios emocionais;
- Confiança e apoio para continuar a trabalhar com mulheres que foram severamente traumatizadas.

Naturalmente, as técnicas de refúgio experientes estão qualificadas para aconselhar a novas funcionárias e ajudá-las a examinar o seu trabalho. Esta forma de apoio interno é denominada "auto-escopias" e não é a mesma coisa que a supervisão.

A supervisão pode também, ser aplicada ao desenvolvimento organizacional, no qual, isto servirá de fórum, para discutir as estruturas e funções e para promover o seu desenvolvimento e as suas metas (ver a secção sobre gestão.)

6.2.10 Voluntárias.

Se o refúgio tem ou não voluntárias terá de ser uma decisão interna Os princípios defendidos neste manual dizem que a equipa de técnicas nos refúgios deve ser paga e que os refúgios não devem ser forçados a contar com voluntárias, por falta de meios financeiros. Os serviços básicos esboçados no capítulo 5 devem estar cobertos por equipas de técnicas remuneradas.
Ao trabalhar com voluntárias, as seguintes necessidades devem ser encontradas:

- O trabalho das voluntárias deve ser coordenado por uma técnica dos refúgios que seja responsável por todas as matérias que se relacionam com as voluntárias.
- As voluntárias devem ser mulheres com uma consciência da discriminação de género e com motivação forte para dedicar algum do seu tempo a trabalhar com mulheres e crianças que foram sujeitas à violência.
- Quando uma mulher se candidata num trabalho como voluntária do refúgio, deve ser entrevistada sobre suas expectativas e ideias.
- Somente, depois da entrevista é que ambas as partes decidem se a mulher está disponível para o trabalho; se assim for, assinam um acordo detalhado, com a duração do trabalho voluntário e das responsabilidades envolvidas
- As voluntárias devem aceitar as regras do refúgio (confidencialidade, código da conduta, etc.).

- As voluntárias devem receber formação e supervisão adequadas

As voluntárias precisam de receber o máximo de respeito pelo seu trabalho. Podem acontecer pequenos actos de descuido face a uma colega (fazer alguém esperar, esquecer-se de passar informações importantes etc.). Este tipo de engano pode ter consequências mais graves se acontece com as voluntárias. Pode dar-lhes a sensação de que o seu trabalho não é importante.

6.2.11 Diferentes tipos de trabalho de voluntariado.

Todos os refúgios formam uma equipa de pessoal suplementar com base nas candidaturas de mulheres que se interessaram recentemente pelas áreas da violência contra mulheres. O refúgio pode recorrer a estas mulheres quando empregar pessoal adicional, ou quando há necessidade para ajuda extra (sensibilização e campanhas de informação, actividades de campanhas de fundos, etc.)
Há diferentes tipos de voluntárias:

- Técnicas voluntárias que participam, plenamente, nas actividades diárias do refúgio (apoio individual, reuniões de equipa, sessões de supervisão...)
- Estagiárias da faculdade que utilizam um período de formação nos refúgios. O seu compromisso é portanto temporário e limitado à área dos seus estudos académicos.
- Estagiárias de outros refúgios; o seu compromisso é de natureza profissional e normalmente numa base de termo certo.
- Simpatizantes e amigos que apoiam os refúgios ao darem donativos e ajudando em ocasiões especiais como acontecimentos de campanhas de fundos, etc.

As voluntárias podem vir de diferentes formações e terem várias experiências: algumas, somente agora encontraram a questão da violência contra mulheres ou só ter trabalhado temporariamente nos refúgios, algumas podem ter uma larga experiência, algumas podem estar altamente motivadas como as sócias ou os membros da direcção que gerem os refúgios. As mulheres na associação ou na direcção, frequentemente, têm responsabilidades e competências importantes e podem ter trabalhado nos refúgios desde a sua fundação. Elas formam um grupo especial de “voluntárias"e tem também a responsabilidade financeira. Formalmente, elas pertencem à gestão dos refúgios.

As voluntárias, frequentemente, desempenham um papel chave em introduzir novas ideias sobre procedimentos ou iniciativas, projectos etc., e em divulgar as informações sobre a violência contra mulheres, o papel e os serviços dos refúgios. Elas são muito importantes e executam uma função valiosa, juntamente com as técnicas a tempo inteiro e com as sócias da associação.

6.3 PLANEAMENTO FINANCEIRO

Para montar um refúgio para mulheres é necessário, na primeira etapa, um planeamento financeiro cuidado e pensado. O mesmo cuidado e consideração tem que ser dedicado ao orçamento anual e ao orçamento de eventos pontuais, actividades, etc. É importante ser-se muito claro em relação aos custos reais antes de se começar a procurar possíveis financiamentos.

Não é possível dar-se números exactos em relação aos custos de montagem do refúgio e o custo anual deste. Depende do nível dos preços locais. No entanto, os seguintes planos orçamentais devem providenciar um instrumento para calcular todos os custos que vão ocorrer onde quer que o refúgio esteja localizado.

Estes planos orçamentais não devem, no entanto, ser vistos como finais. É provável que hajam custos adicionais consoante o conjunto de serviços e actividades possíveis.

6.3.1 Plano orçamental para a montagem de um refúgio

Não é possível dar números exactos relativamente ao valor real de montagem de um refúgio. Além das variações dos preços locais, custos diferentes vão ocorrer consoante se compra a casa, se compra o terreno, se se tem a casa construída, se vos é dado um edifício que tem que ser remodelado, etc. No entanto, tem que se contar com certos custos fixos.

Particularmente, quando se está a montar um refúgio de raiz, é aconselhável procurar a ajuda e assistência de peritos. Claro que ajuda se se tiver contactos pessoais nesta área. Mas as autoridades públicas e outras organizações de apoio a mulheres podem também aconselhar nesta matéria. Em todos os momentos é importante consultar peritos em construção e técnicos de sistemas de segurança e de discutir com estes o planeamento e fazer a estimativa dos custos. A tabela seguinte serve somente como um perfil geral; as somas específicas podem variar muito.

Custos das Instalações	**Valor**
compra de propriedade (em alternativa ao aluguer de propriedade) ou	
compra de terreno +	
custos de construção (calculados por metro quadrado, use estimativas locais) incl.	
electricista, canalizador, assentador de soalhos, pintor, etc.	
instalações de segurança (tal como em cima)	
custos de equipamento	
mobiliário para as mulheres (camas, armários, mesas, cadeiras)	
sala de jantar	
sala de estar	
cozinha (incluindo pratos, talheres, tachos e panelas)	
casa de banho	
escritório	
salas de atendimento	
sala para as crianças	
brinquedos, jogos, e material e equipamento de ensino	
área da entrada	
zonas de arrumação	
jardim (plantas, instrumentos de jardinagem, brinquedos, móveis de jardim)	
máquinas de lavar, roupas	
equipamento de escritório (telefones, PC, fotocopiadoras, fax, ect.)	
Total	

6.3.2 Plano orçamental dos custos anuais do refúgio

O plano de financiamento anual de um refúgio também requer um planeamento muito cuidadoso. Em todos os casos, devem-se empregar os preços locais como base. Isto é também verdade relativamente aos custos de pessoal: os salários das técnicas do refúgio e de outros custos com o trabalho desenvolvido nos refúgios. Os valores dos salários das técnicas do refúgio não devem ser inferiores aos das técnicas de outras áreas com a mesma qualificação.

As somas envolvidas tendem a variar de ano para ano, as variáveis incluindo mudanças/aumento de salários, níveis mais elevados de técnicos, variando, especialmente, consoante a expansão e os investimentos, mudanças no custo da energia, etc.

Vão ocorrer os seguintes custos:

DESPESAS	Valor anual
custos de pessoal	
terapeutas (conselheiras) para as mulheres e crianças	
terapeutas para as não-residentes	
pessoal para turnos nocturnos	
contabilista	
estagiários	
consultores	
pessoal de limpeza	
(consultoria)	
infra-estruturas	
renda	
custos de energia (electricidade, aquecimento, água, etc.)	
manutenção (reparações, renovações, etc.)	
seguros	
investimentos em imóveis (móveis, equipamento de escritório)	
carro / carrinha (seguro, reparações, custos de uso)	
custos diários	
telefone	
outras despesas	
correspondência	
limpezas	
relações públicas e campanhas de sensibilização	
custos de viagem	
mais formação	
supervisão	
literatura específica	
material de escritório e de formação	
mantimentos de casa, manutenção	
despesas para as crianças	
custos com alimentação	
Total	

Fazer estimativas de custos é somente um aspecto deste campo de responsabilidade. O planeamento financeiro e as estimativas de subsídios a serem apresentadas às entidades financiadoras atempadamente. No caso de algumas fontes de financiamento e de alguns centros de custo (por exemplo campanhas), é necessário planear com alguns anos de antecedência.

Segue-se um perfil alargado:

RENDIMENTO	Valor anual
rendimento regular	
financiamento público (nacional, regional e/ou organismos locais)	
contribuições	
rendimento variável	
donativos	
patrocínios	
renda paga por mulheres / autoridades públicas	
Total	

7. SEGURANÇA

As mulheres e crianças que procuram refúgio para fugirem à violência física precisam de um sítio seguro onde estão protegidas dos actos de violência cometidos pelos companheiros ou pais. Por vezes, os agressores mantêm comportamentos agressivos e ameaçadores contra as mulheres e crianças mesmo quando estas estão a viver num refúgio. Querem que a mulher volte para casa e utilizam um variado leque de estratégias para atingirem esse objectivo: suplicam, oferecem flores e prometem que nunca mais vão ser violentos. Se essas estratégias não resultarem podem surgir repentes de violência. Alguns homens violentos são muito perigosos, recusando-se a aceitar a separação e recorrendo a formas de violência que põem as mulheres e crianças em risco de vida. (cf. capitulo 2).

Não são apenas as mulheres e crianças que vivem no refúgio que correm risco de vida: as pessoas que lá trabalham, bem como outras pessoas também correm risco. Num refúgio de Sankt Polten (Áustria) um agressor muito violento que conseguiu entrar no refúgio puxou de uma arma, matou um polícia e feriu com gravidade uma das residentes e o seu filho. O homem fez uma ameaça de bomba e entrou no refúgio e entrou no edifício enquanto este estava a ser evacuado e vistoriado. Num refúgio, na Suíça, em Lucerne, o agressor de uma das residentes matou e feriu com gravidade algumas das mulheres e crianças. Muitos dos refúgios na Europa já tiveram que lidar com ataques desta natureza, no entanto, o balanço não é normalmente tão grave. Os refúgios têm que estar sempre preparados para lidar com ameaças e ataques.

A segurança é um objectivo prioritário na agenda do refúgio. Não é uma boa estratégia tentar economizar nesta área. Em situações extremas, um bom sistema de segurança pode salvar vidas.

A polícia tem por missão a segurança do público em geral e assim sendo também a dos refúgios. É fundamental que eles sejam chamados a participar na elaboração das estratégias e do plano de segurança.

Seguidamente apresentamos uma listagem de coisas relativas à segurança:

7.1 PRECAUÇÕES TÉCNICAS

As precauções técnicas são extremamente importantes num refúgio. É necessário ter em atenção os seguintes requisitos:

- **Entradas seguras** que não podem ser forçadas
- As entradas devem estar sempre trancadas e o acesso ao edifício deve ser monitorizado. De preferência deverá existir um sistema próprio (câmaras, fechaduras automáticas, etc.)
- O perigo aumenta se o edifício tem várias entradas. Só deverá existir **uma entrada principal**. Qualquer porta para o exterior deve ser mantida trancada e protegida de modo a não poderem forçar a entrada.
- Os **pátios ou jardins** são um benefício para as mulheres e crianças mas levantam questões de segurança. Devem também estar protegidos contra a entrada de estranhos, não deve ser possível forçar a entrada, olhar lá para dentro atirar objectos ou disparar. Isto implica um muro alto, barreiras ou sebes de protecção e um sistema de alarme.
- As **portas do pátio ou do jardim** devem estar sempre fechadas. As residentes e as profissionais devem ter por hábito trancar essas portas especialmente à noite.

- **As janelas do rés-do-chão** são também um risco de segurança. As salas neste piso, que dão para a rua não devem ser utilizadas como salas de convívio ou de trabalho.
- Janelas – pelo menos as do rés-do-chão ou que podem ser acessíveis do exterior da casa deverão ter **grades**.
- Todos os refúgios devem ter um sistema de alarme, com ligação à esquadra, para situações de emergência. (cf. Secção protecção policial).

Sumario das questões mais importantes em questões de segurança:

- Portas blindadas e seguras
- Portas sempre trancadas, e acessos monitorizados
- Grades nas janelas
- Linha de emergência directa com a polícia

Exemplo: um refúgio de Viena, inaugurado em 2002, é um edifício de origem com um sistema de portas duplas de segurança, ou seja, a segunda porta só abre quando a primeira for fechada. Existem várias câmaras de segurança para vigiar a rua e o jardim está rodeado de um muro alto com sistema de alarme.

7.1.2 Segurança em alojamentos temporários

Nalguns lugares os refúgios são muito pequenos, sendo apenas um pequeno apartamento que não tem pessoal a 24 horas. No entanto, é importante que estes alojamentos temporários também cumpram alguns requisitos mínimos de segurança. As mulheres que estão em situações de maior risco, ou que se separaram recentemente, devem sempre que possível, ser alojadas em refúgios com pessoal a 24 horas e com mecanismos de segurança.

7.2 ANONIMATO E CONFIDENCIALIDADE DA MORADA

A morada de muitos dos refúgios é mantida confidencial para garantir a segurança das mulheres e das crianças que lá vivem. Apenas o telefone de emergência é divulgado. As mulheres que procuram apoio só sabem qual é a morada quando estão a ser admitidas. Muitas vezes é combinado um ponto de encontro num sítio público e desse ponto são transportadas para o refúgio. Mesmo quando a morada é mantida confidencial, o refúgio pode ser sempre encontrado especialmente se já existir há bastante tempo. Isto requer precauções de segurança adicionais.

Nas cidades mais pequenas é muitas vezes impossível manter a localização do refúgio secreta. Nestes casos o melhor é passar a uma estratégia ofensiva e dizer a toda a gente onde é que fica, qual é a morada, envolvendo a polícia e as autoridades no planeamento de segurança.

Especialmente em áreas rurais, é fundamental envolver os vizinhos de modo a que estejam envolvidos na detecção e na ajuda rápida e pronta de possíveis ameaças. As instituições e as pessoas que vivem na zona devem ser envolvidas para desempenharem papéis activos no planeamento de segurança (patrulhas policiais frequentes, os vizinhos são informados e é-lhes pedido para informarem a polícia se notarem alguma coisa suspeita).

Cada refúgio deve decidir quais as estratégias que vai adoptar, com base na localização e recursos disponíveis e então desenhar o seu plano de segurança (cf. Secção “planos de segurança). No que diz respeito às medidas de segurança é fundamental que toda a gente cumpra as regras e os procedimentos de segurança.

7.3 PROTECÇÃO POLICIAL – PLANO DE SEGURANÇA POLICIAL

É indispensável uma cooperação eficaz com a polícia sobre as medidas de segurança. Antes do refúgio abrir, é necessário desenhar um plano de segurança que deverá ser revisto regularmente.

As estratégias e precauções relativas à segurança incluem o seguinte:

- O refúgio deve ter um sistema técnico de segurança, através do qual a polícia pode ser chamada em caso de ameaça (botões de alarme como existem nos bancos).
- A polícia deve ter uma planta do refúgio de modo a saber onde são as entradas e qual a sua divisão.
- Deve existir um plano de contingência para emergências.
- Devem ser feitas reuniões regulares com a polícia para discussão de questões de segurança.
- Tal como qualquer outro plano de segurança este também deverá ser avaliado e actualizado periodicamente (anualmente)

7.4 PLANOS DE SEGURANÇA PESSOAL E AVALIAÇÃO DO RISCO

Algumas mulheres e crianças correm mais riscos pois o seu agressor foi avaliado como muito perigoso. Tal como vimos nos relatos anteriormente apresentados, os agressores ameaçam e põem em risco tanto as suas companheiras como todas as outras pessoas do refúgio. Assim, é importante que se faça com cada uma das mulheres uma avaliação do risco da violência do agressor e que se desenhe um plano de segurança para:

- O tempo de permanência no refúgio
- A eventualidade de ela regressar para a relação
- A eventualidade de ela decidir separar-se do agressor e viver sozinha.

Todos dentro do refúgio devem estar alertados para agressores considerados muito violentos. Uma medida muito importante é mostrar ao agressor que existem limites a ser cumpridos – que, por exemplo, não se tolerar que ele faça esperas a companheira ou às crianças em frente ou perto do refúgio, para falar com elas. As conversas junto ao refúgio podem ser muito perigosas e são frequentemente situações de violência. Uma mulher que estava num refúgio de Viena foi falar com o companheiro no outro lado da rua, para o acalmar, e ficou gravemente ferida. O homem queria que ela voltasse para casa e quando ela recusou puxou de uma faca e esfaqueou-a. Assim, os encontros junto ao refúgio podem pôr as mulheres em maior risco.

Tal como está explicado no capítulo 2 o risco de situações de violência grave e passíveis de causar a morte aumenta durante o processo de separação e divórcio. Deve então dar particular atenção às questões da segurança nessa fase.

Muitos refúgios utilizam grelhas de avaliação da perigosidade e do agressor e têm também uma grelha a preencher como plano de segurança para as mulheres do refúgio (ver Apêndice Plano de Segurança).

7.5 PLANO DE SEGURANÇA DO REFÚGIO

Para além dos planos de segurança individuais é preciso desenhar um plano de segurança para o refúgio que vai servir para:

- Definir medidas preventivas para se ter a certeza de que não ocorrem situações perigosas.
- Garantir que todas as pessoas sabem o que fazer numa situação de perigo, de modo a não ser necessário improvisar.
- Fazer com que as pessoas saibam responder a situações de perigo de uma forma profissional e rápida de modo a prevenir ou a conter a violência bem como as suas consequências.
- Que perante uma situação de perigo ou de actos de violência, se lide com o seu impacto, o choque e o trauma de uma forma profissional, de modo a que todos aprendam com essa experiência.

A segurança deve ser um assunto chave do dia a dia do refúgio. Todas as residentes, bem como, as suas crianças devem saber dos riscos que existem e o que é que é necessário fazer para manter os padrões de segurança (por exemplo, nunca deixar a porta aberta). As questões da segurança devem estar inerentes às regras que gerem a vida no refúgio e devem também ser discutidas nas reuniões com as residentes.

A disciplina é fundamental em questões de segurança. As precauções de segurança e as estratégias dos planos de segurança devem ser respeitadas por todos. É necessário fazer exercícios de segurança para avaliar e reformular o plano de segurança.

7.6 DEFESA PESSOAL

Aprender estratégias de defesa pessoal é uma forma eficaz de lidar com um ataque violento. O propósito da aquisição dessas competências não é de dominar o adversário, mas sim de o persuadir através da ingenuidade dos seus recursos, de modo a reduzir a tensão da situação e conseguir escapar. As técnicas de defesa pessoal que foram desenvolvidas para as mulheres tal como o WenDo provaram ser eficazes. Assim, tanto as técnicas como as residentes deverão ter a oportunidade de participar nos cursos de formação.

7.7 PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E OUTRAS MEDIDAS DE PRECAUÇÃO

Os refúgios também deverão cumprir com todas as outras medidas de segurança habitualmente impostas para espaços públicos. Devem ter por exemplo, sistemas de prevenção contra incêndios. Alguns já tiveram que lidar com incêndios e descobriram então, a importância da prevenção e do conhecimento de técnicas de combate de incêndios. Na maior parte dos refúgios vivem uma grande quantidade de pessoas num espaço relativamente pequeno o que aumenta o risco de acontecer um incêndio, e aumenta também a possibilidade de vítimas.

Na maior parte dos países existem regras rígidas para sistemas de prevenção de incêndios o que implica que os refúgios as devem conhecer e aplicar. As autoridades que financiam o refúgio devem contemplar também uma verba para este sistema de segurança. O mesmo se aplica para qualquer outra medida de segurança como por exemplo protectores de fichas eléctricas, e segurança nos brinquedos, ou nos aparelhos domésticos, etc.

8. A VIDA EM COMUNIDADE NO REFÚGIO

Os refúgios proporcionam serviços que devem satisfazer elevados padrões de eficiência e profissionalismo, pelo que necessitam de um certo grau de institucionalização.
As estruturas institucionais têm que desempenhar os seus papéis, mas têm que evitar que as regras da instituição não assumam maior importância do que as pessoas, para quem a instituição é criada. Os princípios estruturais podem tornar-se tão grandes que podem retirar a liberdade das pessoas e controlar as suas vidas. O refúgio deve ter a preocupação de manter o equilíbrio entre os interesses das pessoas, a comunidade e a instituição.

Falando de uma maneira geral, a vida no refúgio deverá ser planeada de modo a salvaguardar o seguinte:

- O máximo possível da liberdade individual – respeito pela privacidade e pelos direitos humanos.
- Não ter mais exigências e regras do que as necessárias em determinada situação.
- Participação, co-determinação e debate de ideias;
- Espírito de solidariedade e de comunidade;
- Espaço para informações e denúncias;

Os valores que são incutidos na vida em comunidade no refúgio são: autonomia, solidariedade e respeito pela diversidade e pelos direitos humanos. Estas considerações deixam a sua marca tanto na organização interna do refúgio, como na sua natureza visível, criando a sua inconfundível identidade.

8. 1 LINHAS ORIENTADORAS DOS REFÚGIOS – DIREITOS E RESPONSABILIDADES

As mulheres e crianças que procuram abrigo num refúgio, estão, invariavelmente, em situações difíceis. A primeira coisa que necessitam é sentirem-se seguras e adquirirem orientação. É muito importante explicar às novas residentes as estruturas e os princípios da vida no refúgio.

As linhas orientadoras do refúgio deverão estar escritas e estar disponíveis em várias línguas.
As linhas orientadoras do refúgio devem mencionar os princípios do refúgio, os direitos das mulheres e crianças que vivem no refúgio, os serviços que lhes são disponibilizados e as regras e responsabilidades. Não deverão reunir, exclusivamente, as proibições e obrigações – isto, conduziria a um processo sem retorno, nas casas ou nos albergues para jovens e levaria ao fracasso do conceito de refúgio.

As regras servem como princípios de vida em comum e, por isso, têm que ser cumpridas. Ao mesmo tempo, é mais fácil, sem dúvida, cumprir as regras se se perceber porque existem e porque são importantes. Contudo, é necessário explicar às mulheres as intenções das regras.
As residentes devem perceber que as regras são uma ajuda para a co-existência pacífica e não uma atitude coerciva, ainda menos, imposta, arbitrariamente pela organização.

Na prática, as pessoas tendem a esquecer-se das regras, pelo que é importante repeti-las regularmente – no sentido da prevenção de situações, mais do que após a ocorrência de incidentes.
No início, as mulheres e as crianças poderão ter alguma dificuldade em interiorizá-las, precisam de tempo para descobrir e perceber como funciona o refúgio.

Cumprir as regras de segurança pode ser uma questão de vida ou de morte, pelo que as residentes deverão ser, frequentemente, lembradas da sua importância.

8.1.1. Listagem das linhas orientadoras dos refúgios

As linhas orientadoras do refúgio devem conter informações sobre:

- As estruturas e princípios do refúgio
- Os serviços disponibilizados às mulheres e crianças
- Equipa técnica
- Segurança do refúgio

- As regras das visitas
- A responsabilidade das crianças
- Os direitos das residentes
- Espaço para debate de ideias (reunião da casa, reunião alargada do refúgio)
- Regras e responsabilidades
- Número de contacto da técnica, ou técnicas, em caso de necessidade ou conflito
- Directrizes para as saídas, enquanto estão no refúgio

8.1.2 Alteração das regras

As regras existentes no refúgio devem ter carácter obrigatório, mas não devem ser imutáveis, pelo que é importante revê-las à luz da sua conveniência. As residentes devem ser envolvidas na formulação das regras e na sua aprovação – por exemplo, numa reunião do refúgio. Contudo, a equipa do refúgio deve estabelecer as regras que têm que ser efectivamente observadas (como o caso das regras de segurança).

Deverá ser claro e compreensível para todas as residentes quais as regras que podem ser alteradas e quais as que não podem. Os princípios pelos quais um refúgio se rege são parte e parcela da identidade da instituição e não podem ser alterados, à vontade. Tudo isto necessita de ser explicado minuciosamente às residentes.

8.1.3. Direito de liberdade de escolha

Deverá ser feita menção especial ao direito à autodeterminação, em termos da vida da residente.
Na prática, isto significa, que a residente tem o direito de deixar o refúgio quando o entender, ou de voltar para o seu parceiro violento, caso o deseje. Porém, poderá sempre regressar ao refúgio para abrigo e protecção. Em muitos casos, as mulheres deixam o refúgio fortalecidas e com recursos que poderão necessitar para encontrar uma alternativa de vida, fora das relações violentas que tinham.

8.1.4 Procedimentos Justos – Audição

Uma das decisões mais difíceis que tem que ser tomada num refúgio é se uma mulher que tenha quebrado as regras e acordos deve ser imediatamente expulsa do refúgio. Muitas mulheres não têm sítio para viver, o que torna muito difícil à equipa do refúgio decidir pela expulsão – e, depois, há as crianças que também, sofrem as consequências. Mas, se nenhuma decisão for tomada, outras mulheres e crianças podem sofrer com a situação.

Uma consideração fundamental deve ser quais são os comportamentos ou transgressões tão graves que justificam a expulsão. Porque a decisão pode ter graves consequências, esta forma de sanção deve ser utilizada com moderação e devem existir outras consequências para a quebra de regras.
Deve ter-se em consideração que as regras são linhas orientadoras para a vida em comunidade e que será irrealista pedir que nunca sejam quebradas.

Frequentemente, as linhas orientadoras dos refúgios definem normas, mas não prescrevem procedimentos ou sanções no caso do não cumprimento.
Contudo, é importante estabelecer procedimentos formais para gerir as infracções de um modo construtivo. Todos e quaisquer procedimentos devem ter sempre em atenção o respeito pelos direitos das mulheres.
Exemplo: Com dissemos, expulsar uma mulher de um refúgio é uma das decisões que tem grandes consequências. A equipa do refúgio para mulheres sem abrigo em Viena, Áustria, tem, com a ajuda de uma supervisora, tentado desenvolver um procedimento justo e uma forma de “audição” para lidar com este problema.
O procedimento pode ser organizado tendo por base, as seguintes questões:

- Qual foi a infracção cometida para ser sancionada com expulsão?
- Quem está a actuar como "prossecutor", i.e. quem é a responsável para aferir as regras e o relatório das infracções?
- É a primeira infracção, ou já houve outras anteriores? Se sim, como foram resolvidas?
- Anteriormente, quem ouviu a mulher? Quem era a responsável?
- Quem procedeu à audição dos factos?
- Quando será tratada a infracção?
- Quem apresentará os argumentos representando as regras do refúgio?
- Como está a mulher representada? Tem o direito de estar presente quando a situação for discutida?
- Quem defenderá a mulher, a sua advogada, conselheira, ou outro membro da equipa? É muito importante que alguém toma a sua defesa e que seja aceite com sua defensora, sem ser olhada como estando a trair as regras do refúgio.
- Deverão estar presentes as representantes das residentes?
- Como deverá ser conduzida a audição?
- Como poderá ser alcançada a melhor decisão? Quais são as alternativas?
- Quem toma a decisão final?
- Quando, como e por quem será executada?
- Como é que esta decisão é explicada à mulher e às outras residentes e por quem?

Uma audição justa e que seja reconhecida como tal pelas residentes, ajuda a manter a confiança no refúgio e no modelo utilizado. Os procedimentos inteligentes evitam que as decisões tomadas pelas equipas pareçam arbitrárias. Este é o único modo de compensar o desequilíbrio do poder entre a equipa do refúgio e as residentes.

8.2. MEIOS DE PARTICIPAÇÃO

As mulheres que vivem no refúgio deverão ser envolvidas na sua organização e administração.
Esta aproximação, promovendo o princípio da ajuda pelo espírito de iniciativa, exige que as mulheres participem e, é um factor de fortalecimento, apoiando-as no processo de recuperação da sua auto-confiança.

Muitas mulheres e crianças que procuram abrigo num refúgio sofreram situações graves de violência e de abuso. Algumas delas passaram anos, em isolamento imposto, pelos seus parceiros ou maridos. Algumas têm a sua auto-estima, sistematicamente comprometida. A vida no refúgio, construída, como é, num ambiente não violento, de solidariedade, envolvimento e estruturas democráticas permite construir um modo de vida alternativo à relação violenta que deixaram.

Este capítulo sugere uma série de aspectos em que a participação e as estruturas democráticas podem ser postas em prática num refúgio para mulheres.

8.2.1 Reunião do refúgio

Em muitos refúgios o lugar mais importante para envolvimento e co-determinação é a Reunião do Refúgio. É habitual haver uma reunião do refúgio, pelo menos, uma vez por semana, sendo um espaço em que todas as residentes podem verbalizar as suas preocupações e ideias.

A finalidade da reunião do refúgio deve ser definida como " A Reunião do Refúgio deve integrar a prática democrática do refúgio. Deve ser tratada como uma oportunidade importante para construir as competências sociais das residentes, ajudando-as na aprendizagem de adaptação umas às outras, a lutar pelos seus interesses, mas estando conscientes dos interesses das outras e a distinguir entre o que é aceitável e não".
(BMFSF J 2000, Vol.191.2, p. 31)

Quando se organizam reuniões regulares no refúgio, deve ter-se em consideração:

- Todas as residentes devem participar.
- Deve ser preparada, previamente, uma agenda de trabalho com os pontos a debater na reunião.
- Todas as mulheres devem ter o direito e ser encorajadas a acrescentar pontos à agenda de trabalho.
- A agenda da reunião deve incluir pontos como introdução ou alteração das regras do refúgio, a eleição das representantes do refúgio, o planeamento das actividades conjuntas, ou a discussão de temas específicos (por ex. como peritos externos).
- É aconselhável que a reunião seja conduzida por duas pessoas; por exemplo, por uma mulher que resida no refúgio e por uma técnica.
- É importante definir que direitos e poderes tem a reunião no refúgio. Por exemplo: a introdução e alteração das regras do refúgio, etc.,
- Todas e quaisquer decisões que sejam aprovadas na reunião do refúgio devem ser escritas e afixadas num "placard", ou então deverá ser encontrado outro meio de transmitir a informação.

8.2.2 Reunião das crianças

As crianças que residem no refúgio devem ter, igualmente, uma reunião, onde possam discutir assuntos que sejam importantes para elas. Geralmente as jovens querem ter a sua própria reunião. Estas reuniões são, normalmente, conduzidas pela técnica que trabalha com as crianças, ou, no caso de jovens adolescentes, organizada por elas próprias.

8.2.3 Encontros da organização

Há uma série de assuntos da organização que têm que ser tratados no refúgio para mulheres. Em muitos refúgios, as mulheres têm um papel activo nas tarefas conjuntas relacionadas com a casa. Isto requer um planeamento detalhado na distribuição das diversas tarefas.
A discussão destes assuntos não deverá ser abordada na reunião do refúgio, porque há o perigo de ocupar muito tempo, não permitindo que a agenda de trabalho prevista para a reunião possa ser cumprida.

8.2.4 Reunião alargada do refúgio

É importante que as residentes consigam verbalizar os seus receios e desejos perante a equipa do refúgio e os membros da Direcção. Assim, devem-se promover reuniões alargadas do Refúgio que devem reunir com intervalos regulares e devem estar presentes, representantes das residentes, a equipa técnica e a Direcção.

As residentes devem ter apoio na eleição dos seus representantes (a reunião do refúgio é um bom lugar para se proceder à eleição). Devem eleger representantes das residentes (três pode ser um bom número) e estes devem fazer parte do gabinete.

A reunião alargada do refúgio é um factor chave de fortalecimento. Assegura que: a) as residentes estejam envolvidas no processo da tomada de decisões b) as residentes mais dominantes não exerçam uma influência desproporcional.

8.2.5 Equipa de resolução de conflitos

As condições de vida num refúgio, podem ser, muitas vezes, duras, o que leva a conflitos que deverão ser sanados tão rápido quanto possível. Algumas técnicas deverão ter tido formação em mediação e resolução de conflitos, para que possam formar uma equipa de resolução de conflitos. É também aconselhável passar informação às residentes sobre resolução de conflitos.

8.2.6 Obstáculos à participação

As mulheres e crianças que vivem num refúgio podem estar relutantes, em participar nas actividades do refúgio, especialmente, no início da sua estadia. Precisam de tempo. Contudo, a equipa técnica deve sempre providenciar o seu envolvimento no planeamento e nas actividades práticas do refúgio.
É importante investir uma energia especial para o envolvimento das residentes. Os processos resultantes da argumentação, discussão, tomada de decisões, gerir conflitos de interesses e outros, são um valioso processo de aprendizagem para todas as que nele estão envolvidas.

Por vezes, poder-se-à ganhar tempo se a equipa do refúgio tomar todas as decisões. Mas, as residentes, terão, então, a sensação de que estão sendo "administradas", em vez de "fortalecidas". O fortalecimento "*empowerment*" das mulheres deve ser um dos objectivos fundamentais do refúgio, pois permite-lhes tomar decisões sobre a sua própria vida e a vida em comunidade no refúgio. Um outro obstáculo das decisões tomadas "de cima para baixo" que ocorre é tratar pessoas adultas como crianças. Isto leva a que tenham comportamentos infantis, levantando, muitas vezes, resistências ou tornando-se passivas, mas não agindo como adultas independentes que são.

8.3 FACTORES ADICIONAIS DA VIDA EM COMUNIDADE NO REFÚGIO

Além dos seus direitos e responsabilidades há factores adicionais que moldam a vida em comum das mulheres e crianças que residem no refúgio.
Os comportamentos não violentos e uma justa partilha de poder são objectivos importantes, embora não sejam fáceis de atingir. As mulheres têm um papel activo na vida do refúgio. Como já se pode ver anteriormente, dando informação, participando na avaliação externa e envolvendo-se no processo de mudança social. A diversidade e solidariedade proporcionam oportunidades que deverão ser amplamente usadas.

8.3.1. Prevenção da violência

Todos os refúgios defendem o princípio importante de que nenhum acto violento é tolerado. Quando um determinado número de pessoas vive em situações difíceis sob um simples tecto, como, geralmente, acontece num refúgio, estão sujeitas a conflitos e explosões emocionais. A violência psicológica e física pode acontecer, até num refúgio – entre as crianças e os jovens adolescentes, entre as mulheres ou para com as crianças.

Um dos mais importantes pilares da vida em comunidade no refúgio é a abordagem construtiva para trabalhar com a violência. Não é suficiente proclamar que a regra da violência não é permitida.
A co-existência não violenta exige de todos uma contribuição activa, detectando e prevenindo potenciais conflitos violentos e praticando um modo construtivo de gerir os conflitos (ver acima).
Um destes aspectos é a necessidade das mulheres e crianças aprenderem a defenderem-se face à violência.

As crianças e jovens adolescentes também têm que aprender que um refúgio é um espaço onde a violência não é tolerada. É necessário trabalhar com as mães a educação não violenta.

8.3.2 Equilíbrio do poder

Mesmo num refúgio, apesar das melhores intenções de estabelecer critérios de igualdade, o poder não está equitativamente distribuído. As técnicas do refúgio estão numa posição mais forte do que as residentes, enquanto que as crianças estão numa posição mais fraca do que os adultos.
As mulheres que falam a língua materna do País onde residem, estão em vantagem em relação às que não falam, etc. É impossível eliminar estes desequilíbrios num refúgio, pelo que o mais importante é conseguir geri-los.
Os objectivos são:

- Ter consciência dos desequilíbrios de poder e passá-los a escrito
- Contrabalançá-los sempre que possível (ex. através do envolvimento e defendendo os direito das mulheres)
- Tratar a diferença e diversidade como questões positivas, mais do que, como obstáculos (ex. assinalando que uma mulher fala determinada língua – e possivelmente, outras, também – mais, do que, ela não fala a língua local).
- Trabalhar constantemente no sentido de prevenir o abuso do poder

Como já foi acima mencionado, a participação e a prática de estruturas democráticas são abordagens importantes para reduzir a distribuição desigual e abuso do poder e para prevenir a violência.

8.3.3 Sugestões e Denúncias

Uma característica da organização democrática e profissional do refúgio é que as mulheres que beneficiaram dos serviços do refúgio sejam solicitadas a dar a sua opinião sobre os mesmos. A finalidade é pôr em prática uma avaliação interna e assim poder melhorar os padrões existentes (ver capítulo 11). As respostas devem incluir tanto os aspectos positivos como os negativos da vida dos refúgios

Há vários métodos de recolha de informação. Um, pode ser, através de um questionário, a ser preenchido, quando a mulher deixa o refúgio. Outra opção é ter uma "caixa para correspondência" onde se possa introduzir as sugestões e reclamações. A informação deve ser anónima: as residentes têm que ter confiança na ajuda da equipa técnica, pelo que, verbalizar qualquer crítica pessoal pode ser complicado. Deve haver um departamento ou uma pessoa a quem a residente se pode dirigir sempre que sentir que os seus direitos estão a ser violados. Pode ser um elemento da Direcção.

Deve haver também a possibilidade de apresentar as denúncias a uma entidade externa, como uma Rede Nacional de Refúgios, que pode ser uma Provedora, para as residentes dos refúgios e que pode promover a mediação em caso de conflitos, ou, outra entidade independente (a maioria dos países democráticas criaram escritórios de defensores de cidadãos para apresentarem as denúncias).

Embora seja o refúgio a organizar, todas as residentes devem ter informação sobre o assunto, (por ex. nas linhas orientadoras dos refúgios pode estar mencionado onde se podem registar as denúncias). As profissionais do refúgio são muito empenhadas no seu trabalho. Contudo, até podem cometer alguns erros e negligenciar alguns aspectos quando as coisas ficam muito confusas.
O direito de apresentar uma denúncia deve ser considerado como um direito cívico fundamental nas sociedades democráticas.

8.3.4 Participação nas avaliações externas

As avaliações externas regulares são outro meio importante de controlar e melhorar a qualidade dos serviços nos refúgios. As mulheres e crianças que tenham avaliado esses serviços devem ser sempre convidadas a participar nestas avaliações (para mais informações sobre este tópico, ver capítulo 11).

8.3.5 Envolvimento na mudança social

As residentes não devem ser só envolvidas nos processos internos do refúgio e na modelagem das estruturas da vida em comunidade, mas deve-lhes, também, ser dada oportunidade de participarem em actividades exteriores de relações públicas e aumento de conhecimentos na área profissional.
As residentes não devem ser obrigadas a participar caso não o desejem, e a salvaguarda da segurança da mulher e seu anonimato deve suplantar tudo o resto. Por outro lado, a mulher necessita de ser tratada como pessoa socialmente informada e activa e deve ser convidada a contribuir para as várias actividades, tendo em linha de conta os seus interesses e dificuldades.
Exemplos:

- As residentes do refúgio são envolvidas na preparação do dia Internacional da Mulher de 8 de Março e na Campanha "16 Dias Contra a Violência" de 25 de Novembro a 10 de Dezembro
- As residentes acompanham as técnicas do Refúgio às reuniões com os políticos
- As reuniões do refúgio discutem temas como a pobreza das mulheres

8.3.6. Diversidade

Os valores defendidos pelos refúgios incluem respeito e tolerância para com todas as mulheres crianças e aceitação da diversidade. Em muitos refúgios mulheres de diferentes nacionalidades, culturas, etnias e religiões vivem em conjunto. A diversidade é factual e constitui um enriquecimento.
Tais diferenças podem, contudo provocar conflitos e reacções negativas como isolamento e discriminação. Atitudes existentes na sociedade como racistas, sexistas, xenófobas e homógamas reflectem-se na vida do refúgio.
É uma função importante do refúgio gerir e contribuir para a mudança destas atitudes.
Para servir de instrumento à diversidade cultural e linguística do refúgio pode ter-se como base o seguinte:

- A equipa técnica deve ser recrutada de várias formações culturais: para as residentes será mais fácil desabafarem e, falar a sua língua materna é sempre mais fácil.
- As mulheres migrantes e em minoria devem ser bastante encorajadas a empenharem-se e participarem nas actividades, tais como, na eleição de uma representante do refúgio.
- Formação para técnicas do refúgio: as mulheres de diferentes culturas narram às técnicas do refúgio aspectos das suas culturas.
- Celebração dos dias festivos nas diversas culturas e religiões: as residentes do refúgio podem celebrar, por exemplo, o Natal ortodoxo e o Ano Novo, ou os dias festivos das religiões muçulmana e judaica.
- Actividades conjuntas centradas num tema específico: as mulheres de Roma ou de Sintim e as mulheres de áreas rurais, falam, por exemplo, sobre a sua cultura na reunião da casa, ou cozinham pratos tradicionais.

8.3.7. Solidariedade

Outro dos grandes objectivos da vida do refúgio é promover a solidariedade. Planeando actividades conjuntas, oferecendo ajuda mútua, conduzindo actividades no refúgio e falando muito umas com as outras sobre os seus percursos, são alguns dos factores que fortalecem o sentimento de solidariedade.

As mulheres que estão há algum tempo no refúgio servem de modelo para que as que chegam de novo; podem servir como "mentoras" ajudando as mulheres que ainda não conseguiram encontrar o seu rumo. Algumas mulheres que estiveram num refúgio regressam como voluntárias ou técnicas. Estes são factores extremamente importantes para o processo de "*empowerment*"

9. Relações públicas e sensibilização

O objectivo da sensibilização e das relações públicas é criar e influenciar os discursos, a comunicação e a percepção sobre a violência dos homens contra as mulheres e sobre os refúgios. As relações públicas são fundamentais. Quem é que se interessa pelos refúgios se não forem as mulheres activistas e as profissionais dos refúgios? Em muitos países a violência que os homens exercem contra as mulheres ainda é um tabu. O interesse do público é baixo. Os contactos singulares e os apoiantes isolados não garantem o funcionamento do refúgio. As profissionais necessitam do apoio de redes e estratégias de relações públicas com sucesso.

9.1 DAR INFORMAÇÃO SOBRE OS REFÚGIOS

Quando se cria um refúgio é preciso ter em conta que o próprio refugio tem que ter algum tipo de "publicidade". Existem várias razões pelas quais é necessário dar informação acerca do refúgio:

- Para tornar a existência do refúgio conhecida
- Para sublinhar a importância e os benefícios deste tipo organização.
- Para se criar um imagem positiva na comunidade
- Para aumentar a confiança nos ambientes politico e social
- Para persuadir pessoas importantes / o público em geral a apoiar as preocupações e os objectivos do refúgio.
- Para criar redes de apoiantes em questões de *lobby* politico e apoio financeiro.

Quando é feito o desenvolvimento da política de informação há 5 pontos que não podem deixar de ser tomados em consideração:

- quem somos nós?

Duas outras questões ligadas aos resultados:

- quem é o grupo alvo?
- quais são os métodos que têm mais efeitos multiplicadores em relação aos meios disponíveis?

As duas últimas questões estão mais relacionadas com o conteúdo:

- como é que definimos os serviços que disponibilizamos? Ou o que é um / o nosso refúgio e que é que ele não é?
- quais são as implicações em termos de segurança e de confidencialidade, de dar informações sobre o refúgio?

9.1.1 Quem está a enviar a mensagem?

Em primeiro lugar é necessário que esteja muito claro quem é que está a enviar a mensagem. O que é o refúgio, quais os serviços que disponibiliza? Qual é o entendimento que as profissionais do refúgio e a coordenação têm do refúgio? Estas questões podem ajudar ao desenvolvimento da identidade da organização. É importante que as profissionais concordem com os objectivos e com os conteúdos das actividades de relações públicas. Uma imagem positiva (nós as trabalhadoras do refúgio temos orgulho naquilo que fazemos) e estratégias viradas para a resolução de problemas (por oposição à problematização das coisas) são pré-requisitos para uma estratégia de relações públicas de sucesso.

9.1.2 Grupos-alvo

Será ideal pensar cuidadosamente sobre a quem é que os refúgios querem passar a informação. Quem é que vai receber a nossa mensagem? Este é um passo importante que influencia tanto os conteúdos como os métodos. É importante pensar-se nos grupos-alvo tanto dentro como fora dos refúgios.

As comunicações, informação internas são dirigidas às trabalhadoras do refúgio, à direcção, à associação e os seus membros, mulheres que vivem no refúgio, colegas e mulheres de outros refúgios ou serviços de apoio a mulheres. Essa informação interna deve conter material informativo actualizado sobre todas as áreas de trabalho, publicações e estudos bem como futuras acções de formação. Através de reuniões regulares é possível assegurar a comunicação interna. As trabalhadoras do refúgio têm reuniões de equipa semanais enquanto que as residentes participam nas reuniões regulares da casa. A direcção irá ser informada periodicamente. As profissionais de diferentes refúgios fazem reuniões conjuntas para partilhar experiências e discutir campanhas ou iniciativas que estão para além do trabalho diário do refúgio, ou para participar em acções de formação.

As relações públicas para o exterior deverão abordar principalmente, três grandes grupos: em primeiro lugar peritos e grupos de peritos, ou seja, de federações específicas, institutos, partidos políticos conselhos consultivos ou deputados parlamentares; em segundo lugar os apoiantes da sociedade e de empresas, ou seja, vítimas e sobreviventes de violência, parentes de mulheres que foram mortas apoiantes, patrocinadores qualquer ou contribuinte; em terceiro lugar os representantes e consumidores da comunicação social tal como jornalistas, editores, leitores e ouvintes de rádio.

Pode ser uma boa ideia não escolher apenas os grupos-alvo mas também a mensagem central que vai orientar a construção dos elementos de comunicação. Depois de ouvir todos os grupos e todas as mensagens possíveis pode-se chegar à conclusão que o mesmo meio de comunicação pode ser útil para vários grupos mas isto funcionará melhor se todo este processo for um processo consciente. Passamos a apresentar alguns exemplos:

Grupo-alvo	**Mensagem**
Mulheres em situações de violência	"existimos para a apoiar" "tem o direito a estar segura"
Outros serviços (serviço social)	"Os refúgio proporcionam segurança a mulheres e crianças maltratadas"
Patrocinadores potenciais	"Nós necessitamos do seu apoio para poder proporcionar ambientes seguros para as mulheres e crianças e para as fortalecer"

9.1.3 Métodos

Dadas as limitações dos refúgios em termos de recursos humanos e financeiros, é fundamental encontrar metodologias de relações públicas que tenham o maior factor de disseminação possível. Mas, antes de podermos decidir qual o método, temos que decidir se queremos aceder a públicos de âmbito nacional, regional ou local.

Uma vez tomada esta decisão, é necessário reflectir sobre os diferentes meios de comunicação a utilizar. Tendo em conta a sua penetração geográfica, bem como a eficácia e os custos envolvidos. Por exemplo, a televisão e a rádio atingem uma grande parte da população e os grupos-alvo recebem a mensagem mesmo sem a procurarem mas estes meios são os mais dispendiosos, quer em termos de produção quer em termos de tempo de antena. Se o refúgio decidir utilizar estes meios deve ter uma atenção especial à recolha de fundos e à partilha de recursos (vídeos produzidos em outros lugares podem ser facilmente adaptados), bem como obter dos meios de comunicação social o maior número possível de contribuições em género. Poderá ser muito eficaz, também tentar obter tempo nos períodos grátis dos canais de televisão (ver mais detalhes nas Campanhas e outras actividades para ocasiões especiais) mas, é preciso ter em atenção que se tal nunca foi feito os efeitos são menos previsíveis do que a aquisição do tempo de antena.

O mais eficaz pode ser encontrar jornalistas que estejam interessados no problema da violência doméstica. É fundamental ter tempo para falar com eles, para lhes explicar o contexto da violência doméstica e, em particular o seu impacto. Normalmente, não é necessário informar toda a comunicação social mas apenas os jornalistas de "confiança" com a informação relevante, e trabalhar com eles sobre a forma destes apresentarem a informação sobre violência doméstica nos media. Um dos assuntos que tem que ser abordado é como é feita a entrevista às vítimas. Tendo em conta a maneira como a comunicação social funciona pode ser também necessário falar com a vítima. A sensibilização dos jornalistas é a abordagem mais eficaz pois beneficia ambas as partes. Educar um único jornalista é mais realista e mais recompensante do que tentar educar um grupo de profissionais.

Existem outros métodos muito eficazes e por vezes é útil combinar dois que tenham um bom rácio custo-eficácia mas que tenham algumas limitações como por exemplo combinar panfletos e páginas da internet. Os panfletos podem ser produzidos a muito baixo custo (numa das páginas podem ser nomeados os patrocinadores e podem aceitar donativos em género como por exemplo o trabalho da gráfica) e em grandes quantidades, tendo no entanto que ser breves. A internet está cada vez mais acessível a um maior número de organizações de mulheres mas é um método que só está acessível a quem a utiliza: é necessário procurar a informação para a obter, mas os panfletos podem ter a referência à página da internet onde a quantidade de informação possível é ilimitada, combinando assim os dois métodos. No que diz respeito à utilização da internet – especialmente para grupos recentes – procure empresas com clientes para os quais fizeram páginas gratuitas ou a baixo custo, pois têm trabalhos para mostrar a potenciais clientes. Se o refúgio não tiver alguém de dentro que possa ser encarregue de fazer a página da internet, então poderá recorrer a estas empresas.

Exemplos de instrumentos de relações públicas:

- Autocolantes para os autocarros, táxis e transportes públicos
- Posters para as escolas, pousadas da juventude, hospitais, médicos, advogados, serviços sociais, centros de aconselhamento, igrejas
- Material de informação, brochuras, desdobráveis, panfletos
- Página da internet
- Jornal periódico
- *Press release* e artigos de jornal
- Participar em painéis, reuniões de peritos, conferências e apresentações politicas
- Organizar eventos tal como festas de angariação de fundos, exposições marchas
- Aceitar convites dos partidos políticos, das associações locais, de organizações sociais, etc.
- Entrevistas na rádio, na televisão e nos jornais
- Colabore com políticos e outras pessoas com poder de decisão
- Apresentações públicas (deixar as vítimas e os seus familiares falarem em público)

9.1.4 Definições (o que é, o que não é)

Este manual pretende dar alguns modelos para os refúgios. Nalguns países não existem serviços que possam ser considerados refúgios. Nesses países os membros dos nossos grupos-alvo para os refúgios são apenas uma estimativa que por vezes resulta das notícias ou de experiências directas e indirectas de outros países. No outro extremo, existem países com níveis elevados de actividades e nalguns casos com serviços muito diferentes.

Em qualquer dos casos, quando planeamos dar a conhecer os nossos serviços a um determinado grupo-alvo, é fundamental ter em atenção que nós e eles podemos não partilhar das mesmas definições relativamente aos nossos serviços. Tendo isto em conta, é útil incluir informação tanto sobre O QUE É O REFÚGIO, o que pode fazer, mas também sobre O QUE É QUE O REFÚGIO NÃO É. Quando se dispõe de pouca margem para apresentar esta informação o melhor é pegar nas experiências das técnicas e das voluntárias para definir os pontos comuns que causaram dúvidas anteriormente a potenciais clientes, outros prestadores de serviços, e a potenciais patrocinadores, nomeadamente, incluindo questões como os limites regionais para aceitação, a duração máxima de permanência e os mitos como por exemplo “os refúgios separam as famílias”.

9.1.5 Obstáculos – qual a informação que não se deve dar

As conclusões que apresentamos de seguida foram tiradas de incidentes que ocorreram.
Sempre que uma brochura ou mesmo uma carta oficial sai das suas mãos, já não vai poder controlar onde ela irá parar. Mesmo que seja apenas para circulação interna do refúgio, este tipo de material tem vido própria. Tendo isto em consideração, se o secretismo da morada for algo de fundamental para o serviço, é crucial que não se utilize a morada nem fotografias da casa em lugar nenhum, nem mesmo no papel timbrado do refúgio. O anonimato das técnicas do refúgio pode ser outras das questões de segurança a ter em conta, antes de pôr as fotografias de todas as técnicas no relatório anual, o melhor é discutirem essa questão. É irrealista pensar que as pessoas às quais pedimos patrocínios e aquelas que se escondem no refúgio não têm nada em comum. Pode ser tentador fazer eventos de angariação de fundos dentro do próprio refúgio, mas o melhor é escolher outro local. As pessoas que dão donativos irão perceber que ao manter uma politica rígida de confidencialidade, estão a fazer o vosso trabalho, e o preço do seu apoio não pode pôr em causa a existência do serviço.

9.2 SENSIBILIZANDO PARA O PROBLEMA.

É importante sensibilizar para o problema da violência dos homens contra as mulheres, as suas causas e consequências bem como as estratégias de saída, caso contrário a violência contra as mulheres e crianças nunca vai parar.

Dado os recursos muito limitados dos refúgios, há dois pontos que têm que ser tidos em consideração para atingir de forma eficaz os nossos grupos-alvo. Um dos pontos é a multiplicação, que já foi abordado, quando abordámos os *métodos*, no sub-capítulo anterior sobre campanhas de informação. No entanto, as campanhas não são a única forma de sensibilizar. Pode ser igualmente útil abordar grupos-alvo de multiplicadores, tal como professores, profissionais da área da ajuda noutros serviços, policia, etc.; ou seja, grupos de pessoas que também trabalham com vítimas e sobreviventes, ou fazer formação para que o possam fazer.

O outro ponto é a cooperação aos diferentes níveis, de modo a rentabilizar o trabalho conjunto.

Cooperação nacional

A forma mais obvia de cooperação é entre organizações similares, ou seja, entre refúgios, ou entre os refúgios e outro tipo de organizações de mulheres que lidam com violência contra as mulheres. Ao partilharem o trabalho e os recursos financeiros, estes podem ser canalizados para chamar a atenção para este assunto aos grupos-alvo.

Algumas ideias de cooperação podem ser:

- Os orçamentos, textos, etc, que têm sempre que ser criados, custo o mesmo a fazer sejam eles utilizados por uma organização ou por várias;
- Actividades coordenadas de modo a dividir os grupos-alvo geograficamente ou entre organizações que trabalham em conjunto;
- Angariação de fundos conjunta;
- Recolha de experiências diferentes sobre um mesmo assunto (por exemplo, os refúgios têm uma visão mais profunda dos relatos das mulheres enquanto que as linhas de emergência têm experiência de maior diversidade na sociedade).

Outra forma de cooperação é a cooperação ***multi-sectorial***. Pode ocorrer entre tipos diferentes de ONG'S, ou entre as ONG'S e as câmaras ou entidades oficiais. Em ambos os casos, o modelo mais utilizado é a contribuição dos refúgios com o conhecimento bem como com dados qualitativos e quantitativos do fenómeno, enquanto que os outros parceiros têm um papel de penetração, tornando os grupos-alvo menos acessíveis, mais abertos e com uma melhor compreensão do assunto. Um exemplo desta cooperação entre diferentes ONG'S é a campanha global da Amnistia Internacional sobre a violência contra as mulheres, na qual escolheram para parceiros estratégicos regionais e nacionais ONG'S de mulheres com actividade no campo da violência contra as mulheres. No que diz respeito à cooperação ONG'S – os exemplos de maior sucesso são os seminários de formação e outras actividades organizadas em conjunto com a policia.

9.3 CAMPANHAS E OUTRAS ACTIVIDADES PARA MARCAR OCASIÕES ESPECIAIS

Para muitas organizações, especialmente aquelas que disponibilizam serviços tais como os refúgios, as coberturas mediáticas são muitas vezes a única forma de obter publicidade. Se tiverem sorte, a comunicação social, nacional e regional, já sabe que o melhor para certos assuntos é obter o vosso ponto de vista. Se não for esse o caso o melhor é dar-lhes conhecimento sobre os seus pontos de vista. A questão é como é que isto se faz de forma eficaz.

É importante informar os jornalistas regular e activamente. Para tal é preciso bom material de informação (conciso e preciso), estatísticas actualizadas e brochuras. Os *press release* devem cobrir os eventos actuais. É útil preparar listas separadas para receptores locais, regionais e nacionais (jornais, canais de televisão, associações locais, contactos individualizados com jornalistas). Mantenha sempre esta lista actualizada.

9.3.1 Obstáculos

Qualquer pessoa que já tenha tentado atrair a atenção da comunicação social sabe bem que os *press release* e as conferências de imprensa, por muito importante que seja o tema – não são particularmente interessantes para os jornalistas. Têm tendência a procurar a relevância de alguns itens noticiosos, mas nós não queremos ficar à espera que as tragédias aconteçam. Uma estratégia possível é o acompanhamento da imprensa diária, e quando surgir alguma notícia fazer sair um comentário.

9.3.2 Boas-práticas

Campanhas a longo prazo têm maior probabilidade de ter impacto do que as campanhas a curto prazo. As campanhas a longo prazo não são necessariamente mais caras. Alguns dos lançamentos dessas campanhas foram muito eficazes. Eis alguns exemplos:

Todos os anos existem alguns **dias internacionais** que comemoram os direitos das mulheres e o tema da violência contra as mulheres. Qualquer comunicação para a imprensa tem mais probabilidade de ser citada neste contexto pois a comunicação social utiliza a sua "relevância" num contexto mais alargado.

Existem outros dias internacionais e aniversários que são regularmente noticia tanto na imprensa escrita como na electrónica, tal como por exemplo o dia internacional dos direitos humanos, o dia internacional do HIV/SIDA e o dia de todos os santos. Na experiência da NANE, todos os anos os jornalistas procuram novas abordagens para este tema recorrente. Assim, pode ser útil olhar para estes dias e marcar datas limite com uma semana de antecedência, para enviar comunicações sobre o seu relacionamento com a violência doméstica, de modo a poder ser citado no dia.

Também é possível **criar os seus próprios dias especiais de aniversário**, como por exemplo o dia de abertura do refúgio.

É mais provável obter cobertura jornalística para qualquer um destes eventos, se organizarmos uma actividade especial, e não apenas fizer sair o comunicado.

O exemplo da exposição da Testemunha Silenciosa

A organização de direitos das mulheres NANE, lançou em 1998, o projecto testemunha silenciosa, nos "16 dias de acção contra a violência de género", que nós celebramos como momento de actividade anual para o público. A ideia desta exposição tem por base uma campanha americana com o mesmo nome. Contactaram os organizadores originais que enviaram muito material promocional bem como muitos votos de encorajamento. Criaram quinze esculturas próprias, só possíveis através do financiamento de patrocinadores e de voluntários. A exposição original tem vindo a ser reduzida à medida que o material tem sofrido vários danos devido a actividades de exterior.

Em 2002, foi utilizada a campanha de financiamento dos 16 dias da OSI-NWP, para criar uma exposição testemunha silenciosa, de 40 figuras representativas do número de mulheres assassinadas por ano (pelo menos uma mulher por semana) em consequência da violência doméstica. Esta foi uma utilização rara dos recursos financeiros, pois a maior parte das pessoas candidatas financiaram anúncios de televisão e posters. No entanto, o financiamento máximo foi pequeno dado as circunstâncias da comunicação social húngara, pois não é habito a comunicação social húngara não ser muito caridosa, a estratégia foi criar um evento que chamasse a atenção dos média. O projecto superou as expectativas pois trouxe a cobertura mediática que de outra forma não teria sido possível financiar através da OSI-NWP: depois da primeira marcha e da exposição que ocorreram em Novembro de 2003, todas as televisões mostraram a exposição e entrevistaram as técnicas e as sobreviventes. Também no dia seguinte os jornais diários fizeram referência ao evento e alguns alargaram a sua cobertura até ao fim de semana seguinte.

O tipo de evento, bem como o facto a exposição Testemunha silenciosa ter materiais com bom efeito visual, provou ser uma boa táctica. A partir de experiências posteriores sabemos de facto que o seu efeito demora a passar: este ano utilizaram novamente a testemunha no dia Internacional da Mulher o que provocou um novo interesse na comunicação social.

Outros já se convenceram da utilidade deste projecto: algumas ONG'S doutros países que viram a exposição em fóruns internacionais (tal como o European Youth Center, em Budapeste), ou que tomaram conhecimento da sua existência através da apresentação da OSI, também pegaram na ideia. Actualmente, na Europa Central e de Leste existem várias ONG'S que fizeram as suas próprias exposições.

Uma mulher como seu filho de cinco anos estava a ver as figuras e a ler as histórias. Ela disse ao filho: "Olha, eu podia ser uma delas."
Uma mulher de meia-idade: "estão a fazer uma coisa muito importante. Eu estive na mesma situação há vinte anos. Não tinha ninguém com quem falar. Agora vejo que tive sorte. Estou viva e bem."

9.4 CONFERÊNCIAS, SEMINÁRIOS, REUNIÕES CONSULTIVAS

Organizar conferências pode ter vários benefícios. Como sempre há que ter em conta o efeito multiplicador; ou seja, assegurar que recursos limitados, tragam o maior número de resultados.

As conferências, só por si, podem ser um tipo de evento especial que seja relevante para a cobertura noticiosa. Umas boas relações públicas da conferência garantem que, um maior número de pessoas beneficie dela, desde o primeiro dia, não apenas os participantes. Apesar das conferências serem um tipo de actividade mais convencional, o simples facto de se organizar uma conferência sobre violência doméstica, sobre o papel dos refúgios, etc., tem um efeito em toda a comunidade que dela houve falar.

No entanto, em primeiro lugar, as conferências ou outros tipos de reuniões destinam-se a beneficiar os participantes. Seguidamente apresentamos alguns pontos de reflexão para se garantir uma reunião de sucesso (ver anexo).

Problemas	Objectivos	Participantes	Temas / conferencistas
Os refúgios do país / região funcionam com códigos de conduta muito variados. Os serviços são muito diferentes uns dos outros. Procedimentos estandardizados vão permitir encaminhamentos mais eficazes	Começar a discussão sobre procedimentos estandardizados. Discutir uma proposta de standards com os delegados. Criar uma rede de refúgios que formule esses *standards*.	Técnicas do refúgio mandatadas para representar o refúgio na reunião.	Técnica sénior do refúgio, com boas competências de apresentação, para apresentar o problema. Representantes de serviços de entrada que descrevam as dificuldades que resultam dos diferentes padrões nos refúgios.
Outros serviços sociais que estão em contacto com mulheres e crianças maltratadas têm pouca informação sobre os refúgios; também lhes falta informação básica sobre o que é realmente a violência doméstica.	Dotar o sistema social de informação correcta sobre os refúgios e sobre a violência doméstica: permitir que outros serviços se liguem à rede de refúgios numa cooperação regional.	Representantes de uma selecção de serviços sociais locais, regionais e nacionais bem como de outras organizações que trabalhem diariamente com vítimas de violência doméstica.	Apresentações multi-sectoriais – de preferência cada uma das profissões ou das instituições presentes deverá ter um representante que fale sobre os desafios e as experiências da cooperação comos refúgios; apresentações básicas sobre violência doméstica.
O apoio governamental é pouco; irá ser necessária vontade moral, politica e financeira para um trabalho mais eficaz e seguro com as vítimas e com as sobreviventes.	Mobilize representantes oficiais e políticos que tenham conhecimentos sobre a violência doméstica e sobre a importância dos refúgios.	Representantes oficiais, políticos e representantes dos refúgios.	Conferencistas muito conhecidos, conferencistas internacionais que tenham posições similares aos convidados, exemplo de outros países: oradores do movimento local dos refúgios que descrevam as dificuldades sentidas pelos refúgios bem como os benefícios do trabalho que realizam.

Cursos de formação

Cursos de formação interna

Como não é possível ter um curso estandardizado que qualifique as técnicas do refúgio, a maior parte dos refúgios faz cursos de formação para as suas colaboradoras, sejam estas técnicas ou voluntárias. Até agora esta tem sido a forma de assegurar a continuidade do serviço. Estes cursos podem ter um papel fundamental na integração das equipas. Assim, é aconselhável incluir técnicas ou voluntárias experientes nestes programas de formação, quer como pessoa de referência ou mesmo como formadora.

Cursos de formação para parceiros

Os refúgios, tenham eles ou não linhas de emergência a 24 horas, dependem dos serviços que encaminham as utentes, ou que trabalham com as mulheres e crianças que vivem nos refúgios. Sejam

organizados pelos refúgios ou em conjunto com outros serviços, agências ou instituições, os cursos de formação são muito úteis para os profissionais de outras organizações. O seu conteúdo pode variar muito, dependendo das circunstâncias: nalguns países, a sensibilidade para a violência doméstica é maior do que noutros. Assim, alguns cursos de formação podem fornecer mais detalhes sobre que faz o refúgio e como enquanto que outros apresentam as bases da violência doméstica.

Recomendações para estes cursos de formação:

- Sempre que possível estes cursos de formação devem realizar-se fora do local de trabalho dos participantes,
- O grupo deve ser pequeno (máximo 15 pessoas), o que permite ao formador dinamizar o processo de aprendizagem através de exercícios interactivos, e não recorrendo à apresentação frontal,
- A equipa de formadoras deve ter uma formadora do refúgio e outro proveniente do sector de onde vêm os formandos; em grupos mistos é importante que a equipa de formação também seja mista.

Boa prática:
Manual de Formação Wave

Serviços especiais para doadores (apoiantes) e financiadores

Pode ser fundamental ter actividades de relações públicas que mostrem aos doadores ou a potenciais financiadores que o refúgio está a funcionar e que usa os dinheiros e os donativos de forma correcta.

Algumas formas de fazer isto:

- Criando um boletim periódico (pode ser suficiente fazer um sumario do relatório de actividades e contas que tem mesmo que ser elaborado) e enviá-lo para a sua lista actualizada de (potenciais) financiadores ou doadores.
- Convidar os apoiantes para todos os eventos públicos que organizam ou nos quais participam;
- Nomear e dar todo o destaque aos patrocinadores (na página da internet, nas publicações

Obstáculos
A maior parte dos refúgios são organizações não governamentais. Esta forma dá uma independência relativa nalgumas áreas mas pode ser também a origem de dificuldades financeiras. Nalguns países, desconfiam das ONG'S porque existem muitos partidos políticos, organizações corruptas e de lavagem de dinheiro que utilizam e abusam do formato ONG'S.

10. TRABALHO EM REDE E ARTICULAÇÃO

O trabalho nos refúgios para mulheres enquadra-se numa rede de instituições e serviços, que podem ser defensores dos objectivos/ das questões das mulheres sobreviventes de violência, se os representantes dessas instituições estiverem bem informados sobre a especificidade da dinâmica da violência doméstica. As profissionais que trabalham nos refúgios têm de acordar com as utentes quais os procedimentos a tomarem e quais as instituições que devem ser contactadas ou que poderão contribuir com algum tipo de apoio que seja necessário. Se as utentes assim o desejarem, devem acompanhá-las a algumas dessas instituições – à polícia ou ao Tribunal, por exemplo. Desta forma, os refúgios para mulheres articulam, de perto e continuamente com outras agências de serviços. Por isso, é aconselhável desenvolver atempadamente estratégias de articulação e de trabalho em rede, para que estejam estruturadas quando forem necessárias.

10.1 O PAPEL DOS REFÚGIOS PARA MULHERES NO TRABALHO EM REDE E NA ARTICULAÇÃO.

O trabalho em rede e a articulação entre os refúgios para mulheres desenvolve-se em dois níveis:

- Por um lado, é muito importante desenvolver o trabalho em rede com outros refúgios e outros serviços de apoio a mulheres activas na área da prevenção da violência doméstica. Esse tipo de serviços de apoio inclui centros de aconselhamento/ centros de atendimento ou linhas SOS a nível regional e nacional. Uma rede de serviços de apoio a mulheres e crianças, sobreviventes de violência serve como uma plataforma de suporte e de partilha a nível interno, assim como "uma voz comum" contra a violência contra as mulheres para o exterior. Esta coligação especializada nas questões das mulheres pode ser alargada envolvendo outras ONG'S de mulheres com o objectivo de construir uma plataforma comum de defesa dos direitos das mulheres.
- Por outro lado, a articulação/cooperação entre as agências de serviços é um instrumento necessário para apoiar mulheres e crianças sobreviventes de violência e para prevenir a violência doméstica no geral.

Os refúgios para mulheres disponibilizam conhecimentos especializados a outros profissionais dos serviços da comunidade ou públicos/governamentais, isto é profissionais do serviço social e profissionais de saúde, polícia, juízes, procuradores do M.P. e professores).

É importante que os refúgios estejam envolvidos em actividades educativas e de sensibilização nas comunidades (apesar de ser da responsabilidade do governo disponibilizar programas de educação para os profissionais bem como actividades similares). Os refúgios também podem dar início a essas actividades.

Através do trabalho em rede as técnicas dos refúgios também podem fazer a defesa dos direitos das vítimas junto dos serviços e nas comunidades

O trabalho em rede com outras entidades pode ser difícil, pelas seguintes razões:

- Falta de conhecimento sobre o trabalho de cada um, os seus objectivos e os seus problemas
- Barreiras de pensamento sectorial (pensamentos territoriais)
- Comportamentos dominadores
- Competição negativa
- Falta de recursos financeiros
- Atitudes problemáticas, preconceitos e más experiências

10.2 FORMAS DE PROMOVER O TRABALHO EM REDE E A ARTICULAÇÃO

Existem diferentes maneiras e metodologias para melhorar o trabalho articulado entre as técnicas do refúgio e os representantes de instituições, serviços e outros profissionais. Estes podem ser:

- Formação multidisciplinar e seminários inter-disciplinares
- Projectos conjuntos
- Grupos de trabalho com profissionais de várias áreas
- Rede de coordenadores
- Planos de acção locais de prevenção da violência contra as mulheres (em relações de intimidade)

10.3 GRUPOS-ALVO PARA O TRABALHO EM REDE E A ARTICULAÇÃO

O trabalho em rede torna-se muito insatisfatório se só for utilizado em casos isolados. É necessária a existência de contactos pessoais e profissionais bem como a existência de redes de apoio de modo a poder-se encontrar estruturas e serviços de apoio para mulheres e crianças vítimas de violência.

Redes de refúgios e outras organizações de defesa dos direitos das mulheres

Os refúgios para mulheres organizaram redes de refúgios a nível local, nacional e europeu. O objectivo mais importante é a partilha de experiências. Mais ainda, as redes de refúgios apoiam-se mutuamente, organizam campanhas conjuntas e fazem pressão política juntas.

Exemplo:
Algumas das redes nacionais de refúgios para mulheres são (ver também anexo: WAVE focal Points):
Women's Aid Federation England (www.womensaid.org.uk)
Austrian Women's Shelter Network (www.aoef.at)
ROKS (www.roks.se)
Northern Ireland Women's Aid (www.niwaf.org)
ZIF – Zentrale Informationsstelle der autonomen Frauenhäuser (www.zif-frauen.de)
LOKK (Denmark) (www.lokk.dk)

Exemplo: outros exemplos de redes de defesa dos direitos das mulheres:
WIDE – Women in Development Europe (www.wide.org)
EWLA – European Women's Lawyers Association (www.ewla.org)
EWL – European Women's Lobby (www.womenlobby.org)
Network of East-West Women (www.neww.org)
Profem (www.profem.cz)
Women's International League for Peace and Freedom (www.wilpf.int.ch)
Women in Black (http://womeninblack.net)

Serviços de protecção às crianças

O trabalho em articulação com as técnicas de serviço social dos serviços de protecção às crianças, dos centros de aconselhamento familiar, das clínicas de terapia familiar, dos serviços de protecção da criança e do jovem, etc, é vital. A prioridade tem que ser a segurança das mulheres e das crianças.

Serviços de segurança social
O objectivo é garantir apoio financeiro para as mulheres com baixos rendimentos ou sem qualquer rendimento.

Serviços de apoio para mulheres migrantes
Os objectivos são a partilha de informação em geral, sobre o impacto dos maus tratos, e de disponibilizar informação sobre os direitos das mulheres e a legislação no país em questão.

Serviços de estrangeiros e fronteiras
Na generalidade, o objectivo é a sensibilização para a vulnerabilidade especial das mulheres migrantes bem como para os seus problemas específicos, que estão muitas vezes interligados ao seu estatuto legal.

Serviços de saúde
Os objectivos principais do trabalho em rede neste campo é o apoio aos técnicos de saúde, evitar a medicalização das vítimas (ou seja, os maus tratos não são um problema psiquiátrico da vítima), influenciar as respostas de saúde face às vítimas e promover a recolha de material pericial médico de violência física, sexual ou psicológica contra aquelas mulheres. Isto faz-se através da partilha de informação sobre o impacto dos maus tratos (da violência) na saúde das mulheres e das crianças. As técnicas do refúgio acompanham as mulheres aos exames médicos.

Policia
O maior objectivo é a promoção dos direitos legais das vítimas através da partilha da informação sobre o impacto da violência contra as mulheres. A formação das polícias é essencial.

Sistema legal
O objectivo é a promoção e o desenvolvimento de uma abordagem sensibilizada e o desenvolvimento de serviços para as mulheres.

Departamentos de habitação
O objectivo é a promoção do alojamento seguro para as mulheres bem como a sua independência económica.

Estruturas políticas
O objectivo é dar informação aos decisores sobre os problemas, as necessidades básicas e a necessidade de protecção das vítimas.

Cooperação inter-institucional
Este trabalho de articulação nem sempre acontece apenas entre duas organizações. Juntar várias organizações e entidades que lidam com a violência doméstica aumenta claramente a eficácia da prevenção. No entanto, é importante que esta colaboração inter-institucional se estabeleça com uma base regular.
Exemplos de redes e de projectos de intervenção de sucesso:

- BIG (www.big-intervenzionszentrale.de)
- Os projectos de intervenção Suíços (www.frauenhaus-schweiz.ch/d_links.html#bip)
- Fórum sobre violência doméstica no Reino Unido (www.womensaid.org.uk/network/a-z_for a.htm)
- Grupos de mesas redondas na Alemanha e noutros locais
- Domestic Violence Intervention Centres na Áustria
  (www.interventionsstelle-wien.at)

10.4 CONSTRUINDO RELAÇÕES DE RESPEITO E DE COLABORAÇÃO

Cada grupo profissional tem as suas atitudes próprias em relação ao trabalho de prevenção. É importante clarificar as atitudes, os papéis e as responsabilidades de cada grupo profissional e aprender sobre o trabalho, as limitações e as dificuldades uns dos outros. Sem o respeito pelo trabalho dos outros profissionais, a colaboração não pode ter sucesso. Tem que haver igualdade entre todas as partes.

Algumas recomendações gerais para a colaboração:

- Mantenha um estilo assertivo
- Deixe que os outros completem o seu raciocínio antes de falar
- Seja firme na defesa das suas posições
- Tome as suas próprias decisões sobre aquilo que acha que está certo
- Tente compreender os sentimentos dos outros antes de descrever os seus
- Tente falar sobre os problemas antes de estes se tornarem crises
- Enfrente os problemas e as decisões de frente
- Considere-se capaz e forte, mas igual aos outros
- Encare as suas responsabilidades relativamente à situação e às acções necessárias

(Fonte: Examples of people working together. Ideas for collaboration at work. Interdisciplinary project on domestic violence. A resource kit from Canada.)

Nove passos para desenvolver a colaboração:

1. Criar filosofias orientadoras mútuas, princípios e objectivos. O mais importante é a segurança das vítimas, a responsabilidade do agressor e evitar culpabilizar a vítima.
2. Criar procedimentos mútuos. Sensibilidade face às experiências da vítima.
3. Fazer o acompanhamento dos casos de modo a assegurar a responsabilização dos profissionais que estão envolvidos. Clarifique os papéis de cada grupo profissional; através da discussão de casos podem-se detectar as falhas de acompanhamento.
4. Coordenar a partilha de informação entre os profissionais desenvolvendo uma compreensão mútua sobre as regras de confidencialidade e da partilha de informação.
5. Disponibilizar recursos e serviços para as vítimas.
6. Implementar sanções, o afastamento e os serviços para os agressores.
7. Desenvolver acções de prevenção para as crianças através do trabalho terapêutico com as experiências traumáticas das crianças.
8. Avaliar a resposta articulada do sistema judicial:
   respostas da policia,
   respostas dos delegados do ministério público e dos juizes,
   respostas dos serviços de execução de penas:
9. Formação permanente.

As relações de colaboração e de respeito têm por base a confiança e a compreensão. Esta confiança e compreensão podem ser construídas através da partilha e da discussão das perspectivas e da experiência de cada um. Dar só relevo aos erros, não contribui para as relações de colaboração. Quando surgem as barreiras a melhor forma de prosseguir é trabalhar a parte sobre como é que as coisas podem ser feitas de melhor forma.

As relações de colaboração podem construir-se utilizando os seguintes **passos para a construção de colaboração articulada**:

- Marque reuniões e discussões com os profissionais de diferentes serviços, um ou dois grupos vocacionais de cada vez. Nos grupos grandes as pessoas tendem a ser reservadas e a construção das relações de confiança demora muito tempo. Este método leva tempo mas pode ser a base para uma cooperação eficaz.
- A estas reuniões podem seguir-se outras envolvendo todos os profissionais / autoridades de uma só vez
- Depois destas reuniões podem identificar-se os papeis e as responsabilidades dos grupos-chave
- Pode-se chegar a um acordo sobre quem será o coordenador
- Pode-se chegar a um acordo sobre quem coordena a rede e sobre o seu funcionamento
- O grupo central reúne-se regularmente e mais frequentemente do que o grupo alargado.

Isto pode ser um método útil, especialmente se o trabalho do refúgio na comunidade for recente e não conhecida dos outros serviços, ou se existem problemas com as relações de poder entre as autoridades
(baseada em: Waltz / Derry 1999)

Exemplo: Diálogos de antecipação (AD): consiste numa série de métodos que foram desenvolvidos pelo Nati*onal Research and Development Center for Welfare and Health* (STAKES). Os métodos foram postos em prática pelo *Stakes* em colaboração com várias cidades e profissionais na Finlândia. Estes métodos são centrados nos recursos e nas redes e o seu objectivo é ligar os vários sectores, desenvolver um trabalho de prevenção pelo envolvimento dos serviços de saúde e sociais bem como outras redes de actores da comunidade e aumentar a qualidade do trabalho feito com as utentes. Os métodos são muito estruturados e a liderança das mesas redondas é feita por dois moderadores independentes. O conjunto AD, tem muitas aplicações, como por exemplo, as utentes fazem parte das discussões e do desenvolvimento do trabalho nas mesas redondas. A utente é convidada a trazer amigos ou pessoas da sua confiança (ver: Arnkil / Eriksson / Arnkil 1999 e Seikkula / Arnkil / Eriksson 2003).

11. GESTÃO DA QUALIDADE, DOCUMENTAÇÃO E AVALIAÇÃO.

A gestão de qualidade é uma das áreas de responsabilidade da administração num refúgio para mulheres. O seu propósito é o de assegurar a alta qualidade dos serviços providenciados. A documentação e a avaliação são factores essenciais no trabalho e na revisão dos processos envolvidos. Também formam a base da informação e dos relatórios apresentados aos patrocinadores e ao público.

Durante o processo de avaliação é importante envolver as mulheres e as crianças que fazem uso dos serviços do refúgio. Como utilizadores, podem dar *feedback* sobre o que acharam útil ou por outro lado o que pode melhorar substancialmente na prática. O principal objectivo da garantia da qualidade é ajudar a rever e melhorar os serviços dos refúgios numa base permanente. Tanto a documentação como a avaliação têm de ser planeadas e implementadas cuidadosamente para evitar um uso incorrecto.

11.1 GESTÃO DE QUALIDADE

É importante relembrar que o conceito de gestão de qualidade tem as suas origens num mundo económico patriarcal e portanto pode ser problemático no contexto do refúgio de mulheres e dos seus princípios. São necessárias abordagens inovadoras, por parte das técnicas do refúgio e investigadoras feministas, para se adaptar o conceito de gestão de qualidade à realidade dos refúgios para mulheres. Além disso, alguns financiadores, podem argumentar que manter um nível alto pode ser dispendioso, e portanto vão pedir níveis mais baixos.

Brigitte Sellach (2000, p. 262) propõe uma dupla estratégia como resposta. Por um lado, um refúgio define padrões precisos e acordados para todas as situações. Mas também, um refúgio pode, se o patrocinador o permitir, delinear os padrões mais elevados (boas-práticas) que são implementados como parte do conjunto de serviços disponibilizados por um refúgio particular e são sujeitos a processos de avaliação e revisões separados em termos da sua eficácia.

O presente Manual, define padrões orientados para a prática baseados em mais de 25 anos de experiência. Os padrões de qualidade têm que ser baseados em valores fundamentais e transparentes (ver capítulo 3). Os valores fundamentais que estão por trás da garantia de qualidade podem ser considerados, como os direitos das mulheres que são forçadas a procurar abrigo num refúgio. Sellach (2000, p.280) define estes direitos da seguinte forma:

"As mulheres têm

- o direito à integridade física e emocional
- o direito à protecção do Estado e assistência para si e para os seus filhos sob a forma de alojamento seguro e apoio prestado por parte de técnicos que trabalhem num alto nível de experiência profissional
- o direito à autodeterminação, *empowerment* e dignidade."

Maja Heiner (cit. por. Sellach, 2000, p.277) define a gestão de qualidade holística como "um processo de aprendizagem contínuo e auto-organizado que combina quatro elementos:

- O desenvolvimento de padrões de qualidade (conceito)
- A aplicação desses mesmos padrões de qualidade na actividade profissional e/ou através de acções apropriadas (prática)
- A revisão dos resultados dessa aplicação (avaliação / auto-avaliação); e à luz disto
- A revisão dos padrões de qualidade.(conceito) "

Quando se desenha um conceito para controlo de qualidade num refúgio, três aspectos principais podem servir de directiva:

O controlo de qualidade deve ajudar a:

- desenvolver o trabalho do refúgio no fortalecimento das mulheres
- desenvolver o trabalho do refúgio influenciando as atitudes dos profissionais em relação às mulheres vítimas de violência por parte do parceiro, e
- desenvolver estratégias para promover os direitos das mulheres na sociedade.

Os métodos para atingir estes objectivos incluem:

- Monitorizar o trabalho regularmente e adaptar conceitos e práticas de acordo com as necessidades das mulheres e crianças que procuram ajuda
- Para monitorizar o seu trabalho, os refúgios podem utilizar:
    1. questionários (anónimos) para as vítimas
    2. entrevistas com as vítimas
    3. questionários para os profissionais que trabalham na comunidade
    4. *feedback* depois de sessões em escolas, etc.
    5. avaliação externa
- É dado às mulheres vítimas uma oportunidade para comentar o trabalho e o verificar.

É muito importante frisar que qualquer documentação e método de avaliação usados devem salvaguardar a concordância com os regulamentos aplicáveis de protecção dos dados e do anonimato das residentes. Qualquer pessoa envolvida nestes processos tem que se comprometer em tratar toda a informação de forma confidencial.

11.2 DOCUMENTAÇÃO

Há diversas práticas relativas à documentação nos refúgios. No entanto, a documentação pode geralmente ser agrupada por:

- dados relacionados com as pessoas
- estatísticas internas
- relatórios.

11.2.1 Dados relacionados com as pessoas

Para se providenciar serviços eficazes para as mulheres, é necessário documentar os factos. No entanto, qualquer informação deve ser guardada de forma confidencial. É particularmente, importante que o parceiro violento não receba a informação. As informações devem ser passadas às autoridades públicas somente com o consentimento da mulher em questão. Excepções, podem ser feitas em casos de perigo de vida ou de saúde das mulheres e crianças (capítulo 3). Um técnico (conselheiro) pode também decidir não passar a informação, mesmo tendo a mulher consentido, se sente que será perigoso ou pouco vantajoso para a mulher (e seus filhos).

Em algumas regiões / países é necessário recolher e providenciar dados sobre uma mulher a fim de obter financiamento por parte das autoridades locais. Noutros casos, as mulheres dos refúgios devem ser registadas pois a sua municipalidade cobre os seus custos diários no refúgio. Este tipo de financiamento é muito problemático, pois põe em causa o anonimato da vítima.

A maioria dos refúgios para mulheres recolhe dados sobre as mulheres que estão em refúgio e sobre a situação com os seus filhos. Também recolhem os dados relevantes sobre homens violentos relativamente à segurança das mulheres, crianças e também do próprio refúgio (avaliação da perigosidade do agressor).

11.2.2 Estatísticas:

É muito importante para um refúgio manter estatísticas internas em que os dados individuais são anónimos. Depende dos critério do refúgio em si, que detalhes são recolhidos e analisados e quão detalhado devem ser os dados – sendo isto calibrado às necessidades especificas do refúgio.
No entanto, como directiva, as estatísticas devem mostrar:

- quantas residentes (mulheres e crianças separadamente) estão na casa (numa base diária / semanal / mensal)
- quanto tempo permanecem as mulheres em refúgio
- se é a sua primeira (segunda, terceira, etc.) estadia
- que idade têm
- quantos filhos têm
- qual o seu estado civil
- a sua relação com o agressor
- há quanto tempo eram vítimas de violência, antes de terem procurado abrigo no refúgio
- o tipo de violência a que as mulheres foram sujeitas
- o tipo de violência a que as crianças foram sujeitas
- durante quanto tempo as crianças foram abusadas
- as circunstâncias em que deixa o refúgio (volta para o agressor, novo apartamento, etc.)

As estatísticas também podem conter dados relativos:

- à nacionalidade das mulheres
- ao seu domicílio
- ao seu estatuto legal.

No entanto, os exemplos acima referidos são provavelmente dados delicados. Deve-se reflectir muito bem sobre que dados podem vir a público e que dados devem ser empregues somente para objectivos internos.

11.2.3 Relatórios:

Muitas autoridades de financiamento pedem relatórios (geralmente anualmente). Os relatórios são um bom meio de pormenorizar todos os serviços disponíveis e todas as actividades providenciadas pelo refúgio.

11.3 AVALIAÇÃO

A avaliação do trabalho de refúgio pode ser feito internamente ou externamente. Consoante os métodos e particularmente os objectivos, a avaliação pode ser feita de forma contínua ou em intervalos regulares, por exemplo todos os cinco anos.

Nos serviços sociais, a avaliação é vista como um instrumento para suportar os serviços orientados para o utente. Prestações de serviços, os utentes estão numa posição-chave, e devem ser envolvidos no processo de recolha de informações para a avaliação. É considerado importante saber as necessidades e as opiniões dos utentes que usam os serviços sociais e também reconhecer o significado da avaliação feita pelos próprios utentes, dado a natureza dessas actividades.

Nos refúgios isto pode ser feito através de um questionário de *feedback* que as mulheres preenchem antes de sair. Pode também ser conduzida uma entrevista estandardizada. No entanto, o *feedback* providenciado tem que ser feito de forma anónima a fim que as mulheres se sintam livres de dar uma opinião franca e sincera. Esta questão também tem que ser considerada no contexto sociocultural; em alguns países os questionários de *feedback* anónimo funcionam melhor do que conduzir uma entrevista.

11.3.1 Exemplo de um questionário de avaliação

Uma avaliação do impacto do trabalho feito com as mulheres no refúgio Espoo na Finlândia:
As questões que se seguem são discutidas com as mulheres antes delas deixarem o refúgio. É aconselhável que a sua técnica não esteja presente na reunião. Em Espoo, a entrevista é conduzida entre a mulher e a direcção do refúgio. A direcção é ainda responsável pelo desenvolvimento de ferramentas para melhorar a qualidade do trabalho feito nos refúgios.
As questões:

- Qual foi o tipo de suporte que respondeu melhor às suas necessidades?
- Como se sentiu em relação às conversas com as técnicas do refúgio?
- Como se sentiu na interacção com as outras mulheres do refúgio?
- Com que questões práticas lidou durante a sua estadia no refúgio?
- Em que questões teve ajuda por parte das técnicas do refúgio?
- Foi-lhe dada alguma informação nova durante a sua estadia no refúgio?
- Qual foi a informação que lhe foi mais útil?
- Como melhoraria o trabalho no refúgio?

11.3.2 Conteúdos e implementação dos estudos de avaliação

A avaliação deve ser implementada pelos membros da equipa ou por uma pessoa externa. No último caso, é aconselhado desenhar um acordo escrito. O acordo especifica o processo de avaliação como planeado tal como as diferentes etapas e o produto final, o relatório final. Quando se selecciona um avaliador externo, é aconselhável tomar em consideração o grau de pressão política exercida sobre o avaliador. A autonomia do avaliador é importante. A avaliação constitui uma acção social. É portanto crucial analisar as necessidades e interesses de todos os que estão envolvidos, o que pode ser muito divergente. As questões éticas da avaliação, as necessidades e os interesses devem ser negociados antes de se assinar o acordo escrito.

A avaliação pode também combinar a avaliação externa e a auto-avaliação. O aspecto positivo da auto-avaliação é o facto de que a própria organização aprende a avaliar as suas actividades e pode utilizar esse conhecimento para desenvolver os seus serviços. Por outro lado, o risco da auto-avaliação está no facto de ser difícil para as pessoas envolvidas ver os problemas, as suas causas e conexões. A auto-avaliação pode ser mais barata que a avaliação externa. No entanto, tem que se executar cálculos cuidadosos, tendo em conta o número de horas que os técnicos levam a fazer a avaliação. Quando a auto-avaliação é a única forma de avaliação implementada, tem que ser dada especial atenção à qualidade.
As características de uma avaliação de alta qualidade são:

- os objectivos da avaliação devem ser claramente definidos;
- a meta da avaliação deve ser definida;
- a avaliação deve focar os factores certos;
- os resultados devem ser descritos com exactidão;
- as conclusões devem ser analisadas sob uma perspectiva alargada e devem ser apresentadas a todos os envolvidos.

A auto-avaliação é melhor quando há necessidades imediatas e que assim podem ser respondidas prontamente. No entanto, a avaliação externa tem a vantagem importante de ter um ponto de vista externo. Os técnicos do refúgio são geralmente muito motivados, o que significa que possam ter falta de uma objectividade necessária. Uma forma de resolver o problema de falta de dinheiro é de pedir a alguém que faça a avaliação externa no âmbito de uma dissertação de Universidade.

A avaliação pode conter uma análise dos serviços que a organização propõe, as suas políticas operacionais e as suas actividades e impacto. O impacto é difícil de avaliar, mas as dificuldades de avaliação não devem ser exageradas. O impacto manifesta-se em mudanças visíveis na vida do utilizador dos serviços, resultando do uso dos serviços. É crucial a formulação dos critérios e indicadores da avaliação, as medidas e a avaliação baseada na informação. O critério pode ser baseado, por exemplo, nas necessidades do utente, o objectivo das acções e actividades, os objectivos do implementador, os padrões profissionais, as normas e práticas regulares, a lei, os valores éticos, as circunstâncias e os custos.

A implementação da avaliação é dirigida pelas necessidades e princípios. As pessoas principais nas actividades dos serviços são os utentes, cujas necessidades devem determinar a avaliação e a sua implementação. A avaliação pode dar voz e espaço aos participantes. Na avaliação com critérios de *empowerment*, dá-se enfoque aos utilizadores dos serviços, e esta deve ser implementada assim como e criada com objectivos e critérios definidos pelos utilizadores. A avaliação com critérios de *empowerment* ajuda os receptores das actividades a participar e aprender, e isto também alarga a sua esfera de independência. O objectivo é aumentar a capacidade individual de cada um de dirigir a sua vida.

12. NECESSIDADES SOCIAIS ADICIONAIS, RECOMENDAÇÕES

O apoio e a intervenção em situações de violência contra as mulheres e crianças tem que ser abrangente e adaptada às situações específicas da mulher e das crianças. O que é necessário é um apoio na crise seguido de estratégias de apoio a médio e longo prazo.

Os refúgios de mulheres têm de estar inseridos num sistema de acções e actividades preventivas. As secções seguintes dão uma breve panorâmica dos aspectos mais importantes deste sistema.

12.1 LINHAS DE APOIO 24H

As linhas de emergência que operam 24 horas providenciam apoio e aconselhamento na crise e encaminham as mulheres para serviços personalizados como os refúgios, centros de atendimento ou a polícia, são uma parte essencial dos serviços de apoio às mulheres vítimas de violência. O apoio dado por uma linha 24 horas é muitas vezes o primeiro passo para uma vida em segurança.

Todos os países deveriam ter pelo menos uma linha nacional de apoio à mulher. Nos países maiores deve haver linhas regionais. As linhas de apoio nacionais dão um importante acompanhamento inicial a mulheres vítimas de violência, tal como foi considerado na Decisão do Conselho de Ministros (*Council Framework Decision* de 15 de Março de 2001, sobre a situação das vítimas em procedimentos criminais). Estas linhas de apoio devem ser financiadas pelos governos nacionais e geridas por ONG'S de mulheres com longa experiência em acompanhamento e apoio a vítimas de violência.

Exemplos: Women's helpline against male violence na Áustria (www. Frauenhelpline.at), National Women's Line na Finlândia (www.finnishwomenline.com), National Domestic Violence Helpline no Reino Unido (http://www.womensaid.org.uk/help/national_helpline.htm).

12.2 ACOMPANHAMENTO INDIVIDUAL E APOIO A NÃO-RESIDENTES

Para além dos refúgios, as mulheres vítimas de violência devem poder recorrer a serviços de atendimento para não-residentes. Muitas mulheres necessitam de acompanhamento individual e apoio mas (ainda) não querem entrar em refúgio. Deve haver por isso uma boa rede de centros de atendimento. Para muitas mulheres e crianças traumatizadas, são necessárias facilidades adicionais, tais como centros de crise, onde podem descansar por algumas horas. Os centros de crise devem dar acompanhamento individual, supervisionar as crianças, alimentação, cuidados médicos e apoio na crise. Muitos países ainda não têm estes centros.

12.3 APOIO E TERAPIA A LONGO PRAZO

O apoio a longo prazo deve estar disponível para mulheres que foram sujeitas a violência. Em alguns casos este apoio pode ter que continuar por mais alguns anos. Herman ("Trauma e Recuperação") diz que o trauma pode ser remediado apenas depois da mulher se sentir em segurança. Após deixar uma relação violenta, a mulher pode entrar em crise psicológica e em depressão. É então importante disponibilizar a estas mulheres terapia a longo prazo, completamente livre de encargos.

12.4 APOIO E PROTECÇÃO PARA CRIANÇAS

Tem sido apontado que as crianças são sempre afectadas pela violência doméstica, directa ou indirectamente, e que precisam de um apoio e cuidado extremo. Todas as crianças devem receber apoio na crise e terapia como forma de prevenir um dano a longo prazo. Um dos princípios indispensáveis de um refúgio deve ser o acompanhamento individual e os cuidados alargados às crianças.
É também importante desenvolver métodos e boas-práticas, por exemplo, nas escolas, sobre como reconhecer uma criança vítima de violência (e/ou abuso sexual) e como a ajudar.

12.5 GUARDA DA CRIANÇA E DIREITOS DE VISITA DE PAIS VIOLENTOS

Especialmente, durante a fase de separação, as crianças correm um risco elevado de serem sujeitas a violência. Um estudo inglês (Hester 1998) mostra que as crianças podem ser sujeitas a várias formas de violência quando um pai exerce o seu direito de visita. Os homens podem vingar-se das mulheres infligindo violência nas crianças.

Um pai violento provoca tais danos aos seus filhos que se auto desqualifica do seu papel de pai. Antes de ele poder exercer o seus direitos de custódia e visitas, tem de parar com o seu comportamento violento, admitindo que tem um problema com a violência (por exemplo assistindo a um curso de anti-violência) e esforçando-se para que os seus filhos ganhem ou recuperem a confiança nele, sem pressões e calmamente. Por isso durante a fase inicial da separação, o pai violento não deve ter o direito às visitas. Apenas, quando a violência parar e o pai tiver resolvido o seu problema é que o contacto com os filhos pode ser restabelecido, de forma gradual, e se essa for a vontade das crianças.

12.6 MULHERES MIGRANTES E PROTECÇÃO DA VIOLÊNCIA

As mulheres migrantes devem ter acesso a acompanhamento e terapia na sua língua materna ou na língua que falam melhor.

A legislação deve assegurar às mulheres migrantes a autorização de residência, independente dos seus maridos, e autorização de trabalho, assim como benefícios sociais.

As mulheres sem residência legal que estão expostas à violência tendem a não ir à polícia. Elas correm o risco de repatriação forçada, enquanto o agressor normalmente sai ileso. As mulheres nesta situação não devem ser repatriadas, deve-lhes sim ser garantida uma autorização de residência por motivos humanitários.

12.7 MULHERES COM DEFICIÊNCIA

As medidas de assistência e apoio a mulheres com deficiência, incluem cadeiras de rodas compatíveis com o refúgio e com os centros de atendimento, o material informativo deve ser disponibilizado de acordo com as necessidades especiais das mulheres, assim como mulheres com incapacidade visual ou auditiva, e pessoal especializado para dar apoio a mulheres com deficiência mental.

12.8 DESADEQUAÇÃO DAS TERAPIAS INTER-PESSOAIS E FAMILIAR E MEDIAÇÃO EM RELAÇÕES VIOLENTAS

A terapia inter-pessoal e familiar e a mediação são métodos desadequados para lidar com relações violentas, porque não têm em conta as ameaças à vítima e a desigualdade de poder entre o agressor e a vítima. A violência doméstica contra as mulheres, não é um problema que ocorre com as relações, é sim causada pela pessoa que pratica a violência. O trabalho para parar a violência deve neste caso estar confinado ao agressor (ver a seguir).

12.9 TRABALHO COM OS AGRESSORES

Para parar com a violência é necessário trabalhar com o agressor. Os programas para agressores são apenas uma forma de intervenção; eles necessitam de ser integrados a todos os níveis num esquema de intervenção juntamente com protecção legal e apoio para a vítima (Gondolf 2001, em Logar / Rösemann/Zürcher 2002).

As necessidades e seguranças das vítimas têm de ser a primeira prioridade nos programas para agressores, os quais devem sempre trabalhar em cooperação com os serviços de apoio para mulheres.

Exemplo: Desde 1999 o Men's Counselling Service e o Centro de Intervenção de Viena têm desenvolvido em conjunto um programa de treino anti-violência que assenta nos princípios internacionais **(www.interventionsstelle-wien.at).**

12.10 ASSISTÊNCIA LEGAL E PROTECÇÃO CONTRA A VIOLÊNCIA

As mulheres que são sujeitas a violência devem ter o direito de receber aconselhamento jurídico gratuito e apoio em questões legais nos centros de apoio para mulheres.

É necessário que a lei preveja uma protecção eficaz. Isto significa que a polícia deve ter poder para expulsar o agressor de casa, para que a vítima possa lá permanecer. Estas leis existem em países como a Áustria, Alemanha e Luxemburgo. A legislação que rege a protecção contra a violência foi também aprovada em Espanha, Itália e Turquia, mas as medidas para a sua aplicação são desadequadas

12.11 PROGRAMAS DE INTERVENÇÃO

As leis que existem apenas nos livros não ajudam ninguém. Elas têm de ser aplicadas. Se isto não acontecer, é necessário colocar a questão porque é que as vítimas de violência estão incapacitadas de invocar as leis, que servem supostamente para as proteger. As leis de protecção da violência têm de ser acompanhadas pelos centros de apoio à vítima, que disponibilizam um apoio activo e por centros de intervenção com acções coordenadas em prol das vítimas (ver Logar em www.interventionsstelle-wien.at). A Suíça e a Alemanha têm, assim como a Áustria, instituídos programas de intervenção (ver Gloor et al. 2000, Kavemann 2001).

12.12 A ACUSAÇÃO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Deve sempre ser o Estado e não a vítima, o responsável por apresentar queixa contra o agressor. Dada a dependência da vítima face ao agressor, é muitas vezes difícil para a mulher vítima de violência, tomar medidas legais contra o seu companheiro.

O princípio de que é do Estado e não da vítima a responsabilidade de iniciar os procedimentos contra o agressor tem sido apontado em inúmeros documentos internacionais. A Comissão de Prevenção do Crime e da Justiça Criminal das Nações Unidas desenvolveu um modelo de estratégias que têm sido confirmado pela Assembleia Geral (Nações Unidas 1997).

As leis podem ser vistas como um compromisso com a sociedade no que diz respeito ao que está certo ou errado. O sistema legal de um país e dos corpos internacionais como a EU, têm que deixar claro que a desigualdade entre o homem e a mulher não é tolerada e que, em particular, a violência contra as mulheres é um crime e que as vítimas devem receber a máxima protecção e apoio.

Todas as formas de violência contra as mulheres devem ser declaradas como uma infracção da lei e deste modo condenadas pelo Estado. Isto deve incluir a violação no casamento, a perseguição, tráfico de mulheres, mutilação genital feminina, casamento forçado, prostituição forçada, etc (Logar em Keeler 2000).

12.13 DIRECTRIZES PARA O TRABALHO DOS PROCURADORES OFICIAIS DO ESTADO E DEPARTAMENTOS ESPECIALIZADOS DO TRIBUNAL

As directrizes para lidar com casos de violência doméstica devem ser elaborados pelo Procurador Oficial do Estado e pelos tribunais criminais e segundo as orientações dos procedimentos policiais. É notório que em grandes áreas urbanas, nem todos os profissionais envolvidos podem estar treinados para lidar com a violência contra as mulheres, sendo assim é aconselhado criar departamentos especializados para o efeito. Onde isto foi feito - como em Berlim, por exemplo a violência doméstica tende a ser levada mais a sério e tem sido dada, mais relevância às situações das sobreviventes e ao seu historial de violência (Logar em Keeler 2000).

12.14 ASSISTÊNCIA E APOIO ÀS VÍTIMAS

Todos os Estados-membros da União Europeia têm o compromisso de implementar o *Council Framework Decision* de 15 de Março de 2001, sobre a situação das vítimas em procedimentos criminais. Isto inclui, garantir apoio, enquanto os casos estiverem em Tribunal para a mulher e crianças, que tenham sido sujeitas a violência doméstica.

As vítimas de violência devem ser acompanhadas ao Tribunal por peritos de organizações de apoio às mulheres vítimas de violência, pois os procedimentos criminais podem significar novo trauma para as vítimas. Os advogados sensíveis a causas de género devem estar disponíveis e livres de encargos. A vítima não deve ter que encontrar o agressor, deve prestar testemunho, uma única vez, e deve ter o direito de reivindicar a indemnização pelos danos durante o processo em Tribunal (ver *Council Framework Decision*).

12.15 APOIO FINANCEIRO E ALOJAMENTO

As mulheres vítimas de violência, necessitam de apoio financeiro que lhes permita procurar protecção contra a violência, e para se separarem dos seus agressores. Quando uma mulher entra em refúgio ou o agressor é impedido de regressar a casa, ela deve receber, prontamente assistência social se tiver pouco ou nenhum rendimento.

As autoridades locais devem também disponibilizar acomodação para a vítima. Os refúgios não se devem ser o "fim da linha" só porque a mulher não consegue encontrar um alojamento que possa pagar.

12.16 QUALIFICAÇÕES E TRABALHO PARA MULHERES

A dependência económica e a pobreza colocam a mulher num maior risco de ser sujeita a violência. São necessários programas educacionais e de qualificação variados para ajudar a reforçar a independência das mulheres. Ao mesmo tempo, a educação é um factor importante no desenvolvimento pessoal, encorajando a mulher a entender a sua própria situação e as ligações com as condições sociais, podendo assim participar de um processo de mudança social.

12.17 RELAÇÕES PÚBLICAS E PREVENÇÃO

O trabalho de prevenção a todos os níveis sociais tem um impacto decisivo porque direcciona a prevenção para as raízes da violência. As organizações de apoio de mulheres desempenham um papel de longo alcance nesta área (programas de formação para vários grupos profissionais, palestras em escolas, compilação de material informativo, etc.), às vezes, em conjunto com as autoridades estatais como é o caso das campanhas de angariação de fundos. Devem estar disponíveis recursos financeiros suficientes para este fim, porque o problema da violência contras mulheres não pode ser resolvido apenas por dar apoio às vítimas numa base individual.

Exemplos de campanhas, ver o website da WAVE: www.wave-network.org.

12.18 PREVENÇÃO/PROGRAMAS DE SENSIBILIZAÇÃO EM ESCOLAS E EM CENTROS DE JOVENS

Dado que a violência é intrínseca nas nossas sociedades, é essencial que as crianças e jovens se familiarizem com formas não violentas de resolver conflitos, de viver juntos, de lidar com os problemas, etc., o mais cedo possível. As actividades que promovem a não-violência devem fazer parte de todos os níveis de educação das crianças. Especialistas de organizações de mulheres/ especialistas em direitos das mulheres têm de ser incluídas no desenvolvimento de programas, *curricula* etc. e estarem envolvidas na sua implementação.

12.19 A FORMAÇÃO CONTÍNUA COMO PARTE INTEGRANTE NO TREINO DOS PROFISSIONAIS

Os profissionais que trabalham com mulheres e crianças que tenham sido sujeitas a violência têm de ter conhecimento que a violência contra as mulheres é um crime. Eles precisam de saber como responder e como disponibilizar apoio adequado. A formação sobre violência contra as mulheres tem de ser uma parte integral e não um assunto/percurso alternativo, na formação de todos os grupos de profissionais que lidam com mulheres e crianças vítimas de violência no seu trabalho. Isto abrange, grupos de profissionais, que trabalham na área da justiça, na aplicação da lei, saúde, educação, trabalho social, etc. Em acréscimo, deve estar disponível uma formação permanente, especialmente, para aqueles que desejam aumentar os seus conhecimentos. Em 2000, a WAVE, com o apoio financeiro da iniciativa Daphne - elaborou um programa de formação para profissionais.

12.20 MEDIDAS DE IGUALDADE

Tanto os corpos internacionais como as ONG'S de mulheres referem que as raízes da violência estão associadas a uma manifestação histórica de desigualdade entre homens e mulheres (ver capítulo 2). É portanto, correcto assumir que enquanto houver desigualdade de sexos vai existir violência de género. Medidas de igualdade precisam ser implementadas numa variedade de contextos, tais como a vida económica (em particular no mercado de trabalho). É vital para uma mulher ter o seu próprio rendimento, pois isto permite-lhe viver uma vida independente, especialmente quando tem crianças.

Cada vez mais, o mercado de trabalho tem de se ajustar às necessidades específicas da mulher. Já não é tolerável que a vida das mulheres seja limitada pelas exigências da economia. As mulheres normalmente enfrentam a responsabilidade de cuidar das crianças. O estado deve disponibilizar serviços adequados e de qualidade para as crianças. Para as mulheres com baixo ou nenhum rendimento estes mesmos serviços devem ser gratuitos.

12.21 PLANO NACIONAL DE ACÇÃO - IMPLEMENTAÇÃO GARANTIDA COM A PARTICIPAÇÃO DE ONG'S DE MULHERES

Um Plano Nacional de Acção é um mínimo exigido. Na 5.ª Conferencia Mundial de Mulheres, todos os Estados se comprometeram a elaborar e implementar planos de acção para promover os interesses da mulher e combater a discriminação (ver Nações Unidas, 1996). O Plano Nacional de Acção serve como indicador da prioridade política no que diz respeito ao assunto.

Exemplos: Em 2001, a província espanhola de Andaluzia aprovou um Plano de Acção no qual, 38 milhões de euros iriam ser disponibilizados até ao final do ano de 2004 para o combate à violência contra as mulheres. A Alemanha também elaborou um Plano de Acção e definiu um grupo de trabalho ao nível da Federal-länder para supervisionar a sua implementação.

12.22 NÃO PERDER DE VISTA OS OBJECTIVOS

Muitos países europeus nos últimos anos fizeram grandes progressos no combate à violência contra as mulheres. Alguns países (como a Áustria) introduziram legislação que dá poder à polícia para expulsar o agressor de casa, enquanto a vítima tem o direito de continuar a viver lá (Dearing/Haller 2000, Logar 1998). Inúmeros países levaram a cabo campanhas de sensibilização (Heiliger/Hoffmann 1998. Heiliger 2000). Em 1999, a UE iniciou uma campanha europeia contra a violência contra as mulheres.

Apesar destes esforços, muitos preconceitos mantêm-se e por causa disso as vítimas não recebem o apoio que precisam. A tendência para culpar a vítima, de imputar a culpa da violência à vítima, ainda não foi eliminada. As mulheres continuam a confrontar-se com preconceitos quando se dirigem à polícia e à judiciária, que por ultimo, beneficiam o agressor em detrimento da vítima. Preconceitos e culpabilização da vítima são dois factores-chave na perpetuação da violência contra as mulheres, porque dá ao homem a sensação de que o seu comportamento é perdoável.

Outro problema grave é que está a ser gasto muito pouco dinheiro na prevenção da violência contra as mulheres e crianças. Para além de ter graves implicações em termos de direitos humanos e também ser um problema económico, porque a violência implica altos custos (para terapia, tratamento médico, baixas, operações policiais, procedimentos criminais, prisão, etc.; ver capítulo 2). Também pode envolver custos para o Estado, se a vítima ou membros da família apresentarem queixa contra o Estado, baseada na falta de assistência e na violação da lei internacional que garante o direito à protecção da vida, saúde e liberdade (Convenção Europeia de Direitos Humanos, CEDAW). Assegurando a prevenção eficaz

e a rápida intervenção e desta forma evitar a violência continuada, o Estado a longo prazo, reduziria os custos. A protecção contra a violência doméstica que não tem custos não pode ser eficaz, assim como o combate ao terrorismo não terá nenhum impacto se não houver investimento.

Nos próximos dez anos a UE e todos os países da Europa devem fazer disto um objectivo prioritário para eliminar as atitudes sociais que perdoam e pactuam com a violência. Isto requer que a UE estabeleça, obrigatoriamente, directrizes sobre a eliminação da violência contra as mulheres e encorajar os governos nacionais a disponibilizarem fundos adequados para refúgios de mulheres e organizações de apoio a mulheres vítimas de violência, campanhas de sensibilização, programas de formação e trabalho de prevenção. Porque " a violência contra as mulheres é uma violação dos direitos humanos e um obstáculo à igualdade das mulheres".

Plano de Segurança

Se o refúgio disponibiliza aconselhamento para mulheres não-residentes e a mulher continua a viver com o agressor, é necessário ver com ela os seguintes pontos:

- Com quem é que ela pode falar sobre a sua situação (professores na escola, familiares, etc?)
- Ela deverá arrumar uma mala com os seus bens pessoais mais importantes, especialmente com todos os seus documentos pessoais, e deixá-la com alguém em quem confie. Recorde-a para ter sempre com ela as chaves da casa/apartamento e do carro para não as deixar esquecidas.
- Se existirem armas em casa, explore formas de as remover.
- Quem é que ela pode chamar numa situação de emergência?
- Numa emergência o que é que pode fazer para se manter segura?
- Chamará a polícia se a violência recomeçar? Existe um telefone em casa ou ela pode combinar um sinal com as suas crianças e com os seus vizinhos para chamarem a polícia ou procurarem ajuda?
- Se ela precisar de sair de casa temporariamente, para onde poderá ir? Apoie-a a pensar sobre vários locais para os quais poderá ir em caso de emergência. Escreva as moradas e os números de telefone, e diga-lhe para mantê-los em segredo.
- Se ela tiver que fugir, quais são as alternativas de fuga?
- Recorde-a que no decorrer de uma agressão física, o melhor é fugir, algumas vezes enfrentar o agressor, qualquer acto que funcione como sua protecção.

Se a mulher está a planear deixar o agressor, recorde os seguintes pontos com ela:

- Como e quando é que ela pode sair com maior segurança?
- Se ela se sente confortável em chamar a polícia quando for necessário?
- A quem é que ela contará ou não sobre a sua saída?
- O que é que ela ou outras pessoas poderão fazer para prevenir que o seu parceiro a encontre?
- Na sua rede de suporte em quem é que ela confia para a proteger?
- Como é que ela pode viajar em segurança do trabalho para a escola e da escola para o trabalho para ir buscar as crianças?
- Que recursos comunitários / legais podem ajudá-la a sentir-se mais segura? Escreva as moradas e os números de telefone e diga-lhe para mantê-las em segredo.
- Ela conhece o número de telefone do refúgio local?
- Que custódia e que visitas provisórias a manterão e às suas crianças seguras?
- Uma ordem de afastamento poderá ser uma hipótese viável?

Se a mulher vítima de violência conseguiu que o agressor fosse despejado ou se agora está a viver sozinha, avalie com ela as seguintes opções:

- Mudar as fechaduras das portas e janelas.
- Instalar, se possível, um melhor sistema de segurança – barras nas janelas, fechaduras, melhor iluminação, extintores de incêndio etc.
- Ensinar as crianças ou a família e amigos a chamar a polícia numa situação de perigo.

- Falar com os professores e com os educadores da criança sobre quem tem autorização para ir buscar as crianças e desenvolver outras precauções especiais para as proteger.
- Construir uma rede social de apoio às sobreviventes, ex. encontrar serviços de apoio às mulheres, com conhecimentos na área da violência doméstica de forma a explorar as disposições referentes à custódia, visitas e divórcio, que protejam as crianças e a sobrevivente, etc.
- Obter uma medida de afastamento do agressor.

Aconselhe a mulher a trazer consigo os seguintes bens, no caso de precisar de fugir:

- Passaporte, certidão de nascimento (original ou cópias)
- Cartões da Segurança Social.
- Certidão de casamento, carta de condução e os documentos do carro
- Número da conta bancária, cartões de crédito, registos bancários.
- Documentos da Segurança Social e da Imigração
- Medicação e receitas
- Documentos referentes ao divórcio e outros documentos do Tribunal
- Números de telefone e moradas da família, amigos e de serviços na comunidade
- Vestuário e artigos de conforto para ela e para as crianças
- Chaves (casa, carro)
- Os brinquedos favoritos das crianças para que estas se sintam mais confortáveis
- Livros escolares etc.

GLOSSÁRIO

Para facilitar a leitura deste Manual, os conceitos que foram utilizados, na sua generalidade, são os que se encontram na literatura especializada sobre o tema. Contudo, a equipa editorial deste projecto sente que é importante explicar a forma como compreende estes conceitos.

Refúgio / Abrigo: "Refúgio" é tendencialmente usado nos países Europeus que falam Inglês para definir um alojamento seguro para mulheres e crianças que tenham estado sujeitas a situações de violência (normalmente cometidas por homens) num contexto doméstico. O conceito "Abrigo" tem exactamente a mesma conotação mas é comunmente usado na América do Norte e na Austrália. Em Portugal também encontramos este conceito no enquadramento legal das denominadas casas-abrigo.

Violência Doméstica: referente à violência dentro da família e em relações intímas, cometida por pessoas próximas da mulher. O agressor é em quase todos os casos o companheiro da mulher ou o seu ex-companheiro, e ocasionalmente outros homens que sejam seus familiares. As vítimas são principalmente as mulheres e as suas crianças.

Vítimas: é usado no sentido de "sobrevivente de violência" (i.e. não num sentido passivo)

L I T E R A T U R E

Amnesty International USA, *End Domestic Violence. End Torture*. A Fact Sheet on Domestic Violence as Torture, 2003
http://www.amnestyusa.org/stopviolence/factsheets/humanrights.html, 2004-09-21

Appelt, Birgit / Höllriegl, Angelika / Logar, Rosa, *Gewalt gegen Frauen und ihre Kinder*, in: Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (Ed.), Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung, Vienna 2001, p. 377 – 502

Arnkil, Tom Erik / Eriksson, Esa / Arnkil, Robert, *Themes from Finland. Anticipation dialogues*, in: Themes 3/1999. National Research and Development Center for Welfare and Health (STAKES), Helsinki 1999

Association of Women Against Violence – ARTEMIS, *Ghid de lucru pentru intervenție în violența domestică*, Romania 2001, contact: www.artemis.com.ro

Austin, Juliet / Dankwort, Juergen, *A Review of Standards for Batterer Intervention Programs*. Violence Against Women Online Resources 1998
http://www.vaw.umn.edu/vawnet/standard.htm, 2004-09-20

Baeriswyl, Pascale / Büchler, Andrea / Gloor, Daniela / Meier, Hanna, *Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft.* Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt – Gewalt, Bern, Stuttgart, Wien 2002

Bowker, Lee H. / Arbitell, Michelle / McFerron, Richard J., *On the Relationship Between Wife Beating and Child Abuse*, in: Yllö, K. / Bograd, M. (Eds.), Feminist Perspectives on Wife Abuse. Newbury Park, London, New Delhi 1989

Brückner, Margrit, *Wege aus der Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Eine Einführung*, Frankfurt am Main 1998

Bunch, Charlotte / Reilly, Niamh, *Demanding Accountability. The Global Campaign and Vienna Tribunal for Women's Rights,* New York 1994

Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (Ed.), *Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung, Vienna* 2001

Burton, S. / Regan, L. / Kelly, L., *Domestic Violence: Supporting Women and Challenging Men. Lessons from the Domestic Violence Intervention Project*, The Policy Press, Bristol 1998

Campbell, J. C. (Ed.), *Assessing dangerousness: Violence by sexual offenders, batterers, and child abusers,* Thousand Oaks, London, New Delhi 1995

Chatzifotiou, Sevaste, *Keeping Domestic Violence in Silence: The Case of Greece*, Selected Proceedings from the International Conference on Family Violence: A Plan for Action, Nicosia, Cyprus, April 2000, p. 113-121

Chatzifotiou, Sevaste, *Towards an International Approach for the Measurement of Violence Against Women: The Case of International Violence Against Women Survey*, Proceedings from the Expert meeting on Combating Family Violence Against Women and Trafficking of Women, under the auspices of the EU Greek Presidency, Athens, May, 30-31, 2003

Chatzifotiou, Sevaste, *Violence Against Women and Institutional Responses: The Case of Greece,* European Journal of Social Work, Vol. 6, No 3, 2003, p. 242-256

Chatzifotiou, S. / Dobash, R., *Marital Violence Against Women in Greece. Seeking Informal Support.* Special Issue, Global Examples of Violence Against Women, in: Violence Against Women, Vol. 7, No. 9, Sage, London 2001, p. 1024-1050

Commission for Equality and Women's Rights (Ed.), Violencia contra as mulheres", Caderbis Condicao Feminina N 48, Lissabon 1997

Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW), adopted by the United Nations, General Assembly Resolution 34/80 of 18 December 1979

Council Framework Decision of 15 March 2001 on the standing of victims in criminal proceedings (2001/220/JHA)

Council of Europe / Group of Specialists for Combating Violence against Women (EG-S-VL): *Final Report of Activities of the EG-S-VL including a Plan of Action for combating violence against women,* Strasbourg, June 1997

Council of Europe, Recommendation No. 4 on violence in the family, Strasbourg 1979

Council of Europe, Recommendation No. R 11 on the position of the victim within the framework of criminal law and procedure Strasbourg 1985

Council of Europe, Recommendation No. R 21 on assistance to victims and the prevention of victimisation, Strasbourg 1987

Council of Europe, Recommendation No. R 2 on social measures concerning violence within the family, Strasbourg 1990

Council of Europe, Recommendation No. R 11 on action against trafficking in human beings for the purpose of sexual exploitation, Strasbourg 2000

Council of Europe, *The Protection of Women from Violence*, Recommendation Rec(2002)5 of the Committee of Ministers to member States on the protection of women against violence adopted on 30 April 2002 and Explanatory Memorandum, 2002

Crawford, M. / Gartner, R., *Woman Killing. Initimate femicide in Ontario 1974 – 1990.* Report for the Women We Honor Action Committee, Ontario 1992

Dearing, Albin / Förg, Elisabeth, *Police combating violence against women: Documentation of the conference of experts*. Verlag Österreich, Vienna 1999

Dearing, Albin / Haller, Birgitt, *Das österreichische Gewaltschutzgesetz,* Vienna 2000

Dobash, R.E. / Dobash, R.P., *Women, violence and social change*, London 1992

Dobash, R.E. / Dobash, R.P. (Eds.), *Rethinking Violence Against Women*, Sage, London 1998

Dobash, R.E. / Dobash, R.P / Cavanagh, Kate / Lewis, Ruth, *Changing Violent Men*, Thousand Oaks, London, New Delhi 2000

Du Bois, Susanne / Hartmann, Petra, *Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus. Zwischen Frauensolidarität und Überforderung*. Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln 2000

European Parliament, Doc. A2-44/86, OJ. C. 176, 14 July 86, p. 73-83

European Parliament - Committee on Women's Rights, *Report on the need to establish a European Union wide campaign for zero tolerance of violence against women*, 16 July 1997

European Women's Lobby, Brussels 2000, http://www.womenlobby.org

Farmer, A. / Tiefenthaler, J., *An Economic Analysis of Domestic Violence. Review of Social Economy,* LV 3, 1997, p. 337 – 358

Forsberg, Hannele, *Lapsen näkökulmaa tavoittamassa. Arviointitutkimus turvakotien lapsikeskeisyyttä kehittävästä projektista,* (Title in English: „Catching the viewpoint of a child. An Evaluation Study of the Project on how to Develop Refuges' Work with Children"), Helsinki 2000

Frauenbüro der Stadt Wien: *Leitfaden zum Fakultativprotokoll der UN-Konvention zur Beseitigung jeder Form der Diskriminierung der Frau*, Vienna 2001

Galtung, Johan, *Strukturelle Gewalt. Beiträge zur Friedens- und Konfliktforschung,* Reinbek bei Hamburg 1975

Galtung, Johan, *Gewalt, Frieden und Friedensforschung*, in: Dieter Senghaas (Ed.): Kritische Friedenforschung, Frankfurt am Main 1971, p. 55 – 104

Gislason, Ingolfur, *Violence against women in Iceland,* Office for Gender Equality, Iceland 1997

Gloor D. / Meier H. / Verwey M., *Frauenalltag und soziale Sicherheit. Schweizer Frauenhäuser und die Situation von Frauen nach einem Aufenthalt*, Zürich 1995

Gloor, D. / Meier, H. / Baeriswyl, P. / Büchler, A., *Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft.* Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt-Gewalt, Bern, Stuttgart, Wien 2000

Godenzi, Alberto / Yodanis, Carrie, *Erster Bericht zu den ökonomischen Kosten der Gewalt gegen Frauen*, Universität Freiburg, Schweiz 1998

Gondolf, W. Edward: *Batterer Intervention Systems. Issues, Outcomes and Recommendations*. Thousand Oaks, London, New Delhi 2001

Graham, Dee L. / Rawlings, Edna I. / Rigsby, Roberta K., *Loving to Survive. Sexual Terror, Mens's Violence and Women's Lives,* New York, London 1998

Hagemann-White, Carol / Kavemann, Barbara / Ohl, Dagmar, *Parteilichkeit und Solidarität. Praxiserfahrungen und Streitfragen zu Gewalt im Geschlechterverhältnis,* Bielefeld 1997

Hagemann-White, Carol, *Violence without end? Some reflections on achievements, contradictions, and perspectives on the feminist movement in Germany*, in: Klein, Renate (Ed.): Multidisciplinary Perspectives on Family Violence, London 1998

Hague, G. / Kelly L. / Malos, E. / Mullender, A./ Debbonaire, T., *Children, Domestic Violence and Refuges. A Study of needs and responses*, WAFE 1996

Hamby, L. Sherry, *Partner Violence: Prevention and Intervention,* in: Jasinski, L. Jana / Williams, M. Linda (Eds.), Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research, Thousand Oaks, London, New Delhi 1998

Hanetseder, Ch., *Frauenhaus: Sprungbrett zur Freiheit?,* Bern, Stuttgart, Wien 1992

Hanmer, Jalna, *Women and violence: Commonalities and diversities,* in: Fawcett, B. / Fetherstone, B. / Hearn, J. / Toft, C. (Eds.), Violence and gender relations: Theories and interventions, Thousand Oaks, London, New Delhi 1996, p. 7 - 21

Heiliger, Anita, *Männergewalt gegen Frauen beenden. Strategien und Handlungsansätze am Beispiel der Münchner Kampagne gegen Männergewalt an Frauen und Mädchen/Jungen*, Opladen 2000

Heise, Lori L., *The Hidden Health Burden.* World Bank Discussion Papers, Washington 1995

Heiskanen, Markku / Piispa, Minna, *Faith, Hope, Battering. A Survey of Men's Violence against Women in Finland*, Statistics Finland, Helsinki 1998

Herman, J. L., *Trauma and Recovery.* HarperCollins 1992

Hester, Marianne / Radford, Lorraine, *Domestic Violence and Child Contact Arrangements in England and Denmark,* The Policy Press, Bristol 1996

Hester, Marianne / Pearson, Chris, *From Periphery to Centre: Domestic violence in Work with Abused Children*, The Policy Press, Bristol 1998

Hester, Marianne / Pearson, Chris / Harwin, Nicola, *Making an Impact: Children and Domestic Violence. A Reader*. Jessica Kingsley Publishers, London 1998

Jaffe, P. G. / Wolfe, D. A. / Wilson, S. K., *Children of battered women,* Newbury Park 1990

Jasinski, L. Jana / Williams, M. Linda, *Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1998

Jaspard, Maryse / Brown, Elisabeth / Condon, Stéphanie, et al., Les violences envers les femmes. Une enquête nationale, Paris 2003

Kavemann, Barbara / Leopold, Beate / Schirrmacher, Gesa, *Modelle der Kooperation gegen häusliche Gewalt. Wir sind ein Kooperationsmodell, kein Konfrontationsmodell. Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung des Berliner Interventionsprojektes gegen häusliche Gewalt (BIG)*. Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln, 2001

Keeler, Laura (Ed.)., *Recommendations of the E.U. Expert Meeting on Violence Against Women 8 – 10 November 1999,* Jyväskylä, Finnland, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000, Helsinki 2001. p 13

Kelly, Liz, *VIP Guide. Vision, innovation and professionalism in policing violence against women and children,* Produced for the Council of Europe Police and Human Rights Programme 1997 – 2000

K.E.T.H.I. (Centre for Research on Women's Issues in Greece), Athens 2003, www.kethi.gr, 2004-09-20

Kirkwood, C., *Leaving Abusive Partners: From the Scars of Survival to the Wisdom for Change,* Sage, London 1993

Klein, Renate (Ed.), *Multidisciplinary Perspectives on Family Violence*, London 1998

Kofman, Eleonore / Phizacklea, Annie / Parvati, Raghuram / Sales, Rosemary, *Gender and International Migration in Europe. Employment, Welfare and Politics,* London, New York 2000

Korf, Dick, *Economic Costs of Domestic Violence against Women*, Utrecht 1997

L.O.K.K. (National Organization of Shelters and Crisis Centers for Battered Women and Children), *A Summary of LOKK Statistics.* Denmark 2001, http:// www.lokk.dk/engelsk/index.htm, 2004-09-20

Lahti, Minna, *Domesticated Violence. The Power Of The Ordinary*, in: Everyday Finland, University of Helsinki - Faculty on Arts. Institute for Cultural Reseach, Helsinki 2001

Logar, Rosa/ Rösemann, Ute/ Zürcher, Urs (Hg.), *Gewalttätige Männer verändern (sich), Rahmenbedingungen und Handbuch für ein soziales Trainingsprogramm*. Bern, Stuttgart, Wien 2002a

Logar, Rosa, *Gewalt, die Frauen süchtig macht? Annäherung aus zwei Perspektiven. Die Perspektive der Gewaltschutzeinrichtung*. in: HeXenhaus Espelkamp, *EU Daphne Projekt Sucht als Über-Lebenschance für Frauen mit Gewalterfahrungen / Addiction as Chance of Survival for Women with Experience of Violence*. Final Report 2002b, p. 30 – 57

Logar, Rosa, *Proposed Measures to Preserve the Rights and Dignity of Survivors in Criminal Proceedings.* in: Laura Keeler (Ed.)., *Recommendations of the E.U. Expert Meeting on Violence Against Women 8 – 10 November 1999, Jyväskylä/Finnland*, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000, Helsinki 2001

London Borough of Greenwich Women's Equality Unit / Greenwich Asian Women's Centre / Greenwich Asian Women's Project, *Asian Women and Domestic Violence: Information for Advisers.* Kranti 1995, p.1-31

Lundgren, Eva / Heimer, Gun / Westerstrand, Jenny / Kalliokoski, Anne-Marie, *Captured Queen. Men's violence against women in "equal" Sweden. A prevalence study.* The Crime Victim Compensation and Support Authority, Sweden 2001

Mahoney, M.R., *Victimization or Oppression? Women's Lives, Violence, and Agency,* in: Fineman, M.A. / Mykitiuk, R., *The Public Nature of Private Violence: The Discovery of Domestic Abuse.* London, Routledge 1994, p. 59-92

McWilliams, M./ McKiernan M., *Bringing it out in the Open: Domestic Violence in Northern Ireland*. HMSO, Belfast 1983

Mirrlees-Black, C., *Estimating the Extent of Domestic Violence, Findings from the 1992 BCS*. Home Office Research Bulletin No. 37, 1995

Mooney, Jayne, *Gender, Violence and the Social Order*. London 2000

Mullender, Audrey, *Rethinking Domestic Violence – The Social Work and Probation Response*. London 1996

Mullender, Audrey / Debbonaire, Thangam, *Child Protection and Domestic Violence.* A Practitioner's Guide. Venture Press, Birmingham 2000

Mullender, Audrey, *Children's Perspective on Domestic Violence*. Sage, Thousand Oaks, London, New Delhi 2003

Nyqvist, Leo, *Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos* (In English: *Violent Partnership, Clienthood and Change*). Academic Dissertation, Helsinki 2001

O´Connor, Monica/ Wilson, Niamh, *Vision, Action, Change. Feminist principles and practice of working on violence against women*. *Women's Aid Model of Work*. www.womensaid.ie/pages/what/research/docs/vac.pdf, 2004-05-12

Pehkonen, Pirjo, *Naisen puolesta, ei miestä vastaan. Suomalainen naisliike väkivaltaa vastustamassa*, (in English: *On Behalf of Women, not Against Men. Finnish Women's Movement Combating Violence against Women).* Joensuu 2003

Peled E. / Davis D., *Group work with Children of Battered Women. A Practitioner's Manual.* Thousand Oaks/London/New Delhi 1995

Peled E. / Jaffe P. G. / Edleson J. L., *Ending the Cycle of Violence. Community Response to Children of Battered Women.* Thousand Oaks, London, New Delhi 1995, p. 121-144

Pence, Ellen/ Paymar, M., Educati*onal Groups for Men who Batter. The Duluth Model.* New York 1993

Pence, Ellen, *Moving women's safety from margins to the centre of institutional response*, in: *Northern Ireland Women's Aid Federation: Prevention Protection Provision. Effective Intervention in Domestic Violence*. *Report on a conference held on 11 and 12 of June 1997*. Belfast 1997

Ramberg, Ingrid, *Violence Against Young Women in Europe*. *Seminar Report. European Youth Centre. 21-27 May 2001*, Council of Europe 2001

Rautava, Marie / Perttu, Sirkka (Eds.), *Tavoitteena uhrin turvallisuus – näkökulmia naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyyn*, (in English: *To Ensure the Safety of the Victims – Viewpoints on how to Prevent Violence against Women*). Helsinki 2001

Sauer, Birgit, *Geschlechtsspezifische Gewaltmäßigkeit rechtstaatlicher Arrangements und wohlfahrtsstaatlicher Institutionalisierung,* in: Dackweiler, Regina-Maria / Schäfer, Reinhild, *Gewalt-Verhältnisse. Feministische Perspektiven auf Geschlecht und Gewalt*. Frankfurt am Main 2002, p. 81 – 106

Seith, Corinna / Kelly, Liz, A*chievements Against the Grain: Self-defence for Women and Girls in Europe.* Child and Women Abuse Studies Unit, London Metropolitan University, London 2003

Sellach, Brigitte, *Qualitätssicherung im Frauenhaus*, in: Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, *Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus. Grundlagen des Managements im Frauenhaus.* Band 191.4, Verlag Kohlhammer, Stuttgart 2000

Shepard, Melanie F. / Pence, Ellen L. (Eds.), *Coordinating Community Response to Domestic Violence – Lessons from Duluth and Beyond*. Thousand Oaks, London, New Delhi 1999

Stanko, E. / Crisp, D. / Hale, C. /Lucraft, H., *Counting the Costs: Estimating the Impact of Domestic Violence in the London Borough of Hackney.* Swindon: Crime Concern 1997

Stanko, Elisabeth, *Everyday Violence*. London 1990

Strube, M.J. / Barbour, L.S., *The Decision to Leave an Abusive Relationship: Economic Dependence and Psychological Commitment*, in: Journal of Marriage and the Family, Vol. 45, 1983, p.785-793

Taylor-Browne, Julie (Ed.), *What Works in Reducing Domestic Violence?*, London 2001

The Lancet, *Domestic Violence*, Vol. 9, N.14, 2000

UNICEF, http://www.unicef.org, 2001

United Nations / General Assembly Resolutions, *Resolution on crime prevention and criminal justice measures to eliminate violence against women. Resolution 52 / 86*. New York, December 12, 1997

United Nations Commission on Human Rights, *Resolution on the Elimination of Violence against Women*. Commission on Human Rights 52nd meeting, Geneva, April 17, 1998

United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention – Center for International Crime Prevention, *Guide for Policy Makers on the Implementation of the United Nations Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1999a

United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention – Center for International Crime Prevention, *Handbook on Justice for Victims On the use an application of the Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1999b

United Nations, *Strategies for confronting domestic violence: a resource manual*. United Nations 1993c

United Nations Commission on Human Rights, *Report of the Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences, Ms. Radhika Coomaraswamy, submitted in accordance with the Commission on Human Rights resolution 1995/85. A framework for model legislation on domestic violence.* (E/CN.4/1996/53Add.2), Geneva 1996

United Nations General Assembly Resolutions, *Resolution on Crime Prevention and Criminal Justice Measures to Eliminate Violence against Women, Resolution 52/86.* New York, December 12, 1997

United Nations, *Declaration on the elimination of violence against women*. New York, December 1993b

United Nations, *The Beijing Declaration and the Platform for Action, Fourth World Conference on Women, Beijing, 4-15 September 1995*. New York 1996

United Nations, *UN Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power.* New York 1985

United Nations, *Vienna Declaration, UN Document A/CONF.157/DC/1/Add.1.* Vienna 1993a

Urquiza, A. / Winn, C., *Treatment for Abused and Neglected Children: Infancy to Age 18.* US Department for Health and Human Services 1994

WAFE / Turner, Atuki (Eds.), *Building Blocks- A women's Aid guide to running refuges and support services*. 1996

WAFE, *Funding refuge services. A study of refuge support services for women and children experiencing Domestic Violence*, 1994

WAFE, *Briefing from the Women's Aid Federation of England. Domestic Violence: Funding for Refuges and Ancillary Support Services*. February 1998

Walby, Sylvia / Myhill, Andrew, *Assessing and managing the risk of domestic violence*, in: Taylor-Browne, Julie (Ed.), *What Works in Reducing Domestic Violence?* London 2001, p. 309 – 335

Walby. S. / Allen, J., *Domestic violence, sexual assault and stalking. Findings from the British Crime Survey*. Home Office Research Study, London 2004

Waltz, Catherine / Derry, Chuck, *Duluth's model of creating co- operation.* Seminar Report, Helsinki 1999

WAVE Office / European Information Centre Against Violence Against Women, *More than a roof over your head. A Survey of Quality Standards in European Women's Refuges*. Vienna 2002

WAVE Office, *Training Programme on Combating Violence against Women*, Vienna 2000

WAVE Office, *European Database on Violence against Women*. http:// www.wave-network.org

WHO, *Report on Violence and Health*, Geneva 2002

WHO, *The economic dimension of interpersonal violence*, Geneva 2004