

*Данијела Пешић**

Аутономни женски центар, Београд

УСЛУГЕ ПОДРШКЕ ЗА ЖЕНЕ СА ИСКУСТВОМ НАСИЉА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ – ДОСТИГНУТИ СТАНДАРДИ И (НЕ)ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИЦА**

Сажетак

Циљ истраживања је стицање ближег увида у постојећи систем услуга подршке женама са искуством насиља у Републици Србији, његове карактеристике, циљне групе и пружаоце услуга, као и предности и недостатке у односу на постављене међународне стандарде за пружање услуга подршке. Истраживачка пажња је усмерена и на задовољство жена са искуством насиља поступањем и услугама центра за социјални рад, услугама сигурних кућа и услугама СОС телефона при женским невладиним организацијама. Налази истраживања упућују на недостатке система за подршку и заштиту жена од насиља у Србији, како у погледу његове одрживости, тако и у односу на његове могућности да правовремено и ефикасно одговори на потребе ових жена. Анализа локалних политика за заштиту жена од насиља у градовима обухваћеним истраживањем показала је да женама са искуством насиља нису у довољној мери доступне специјализоване услуге подршке, нити су оне препознате као корисничка група права и услуга у локалним одлукама социјалне заштите.

Кључне речи: услуге подршке за жене са искуством насиља, специјализоване услуге подршке, доступност услуга, систем услуга подршке, женске невладине организације.

* Мастер политиколог социјалне политике.

** Текст представља приказ кључних налаза истраживања реализованог у оквиру израде мастер рада *Доступност и квалитет услуга подршке за жене са искуством насиља у Републици Србији*, који је одбрањен на Факултету политичких наука у Београду.

1. ОДРЕЂЕЊЕ И КЛАСИФИКАЦИЈА УСЛУГА ПОДРШКЕ ЗА ЖЕНЕ СА ИСКУСТВОМ НАСИЉА

Појам *сервис за подршку* или *услуге подршке* (енгл. *support service*) користи се да означи организације које пружају широк спектар опција/могућности женама, како би могле да осигурају своју безбедност, траже правду и пониште неправду/последике насиља.¹⁾ Доступност услуга се одређује као могућност да корисници добију одговарајућу услугу у односу на локацију службе и организацију која пружа услуге, радно време, приступачне цене и отклањање физичких и социјалних препрека за коришћење услуга у вези са инвалидитетом, узрастом, полом, културном или другом припадносту.²⁾ Студија Савета Европе³⁾ доступност услуга доводи у везу са географском распрострањеношћу услуга подршке, прилагођавањем пружања услуга потребама корисница и развијањем специјализованих услуга, као што су услуге за жене са инвалидитетом, мигранткиње или припаднице етничких мањина. У том смислу, истиче се да коришћење услуга треба да буде бесплатно, као и да је нужно осигурати да пружање услуге неће бити ускраћено корисници услед немогућности да је плати у случајевима када је неопходно плаћање.⁴⁾

Услуге подршке за жене са искуством насиља могуће је разликовати као *опште* и *специјализоване услуге*. Имајући у виду варијетете у категорисању ових група услуга, у овом раду ће се користити класификација садржана у Конвенцији Савета Европе о спречавању и борби против насиља над женама и насиља у породици (тзв. Истанбулска конвенција).⁵⁾ У складу са тим, анализа општих услуга подршке подразумева услуге у оквиру система

- 1) Liz Kelly, Lorna Dubois, *Combating violence against women: minimum standards for support services*, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, Council of Europe, Strasbourg, 2008, p. 10.
- 2) Невенка Жегарац, Мирослав Бркић, *Развој локалних услуга социјалне заштите – ка стандардима квалитета*, Фонд за социјалне иновације и Програм Уједињених нација за развој, Београд, 2007, стр. 188.
- 3) Liz Kelly, Lorna Dubois, *Combating violence against women: minimum standards for support services*, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, Council of Europe, Strasbourg, 2008, p. 17.
- 4) *Ibidem*, 2008, p. 40.
- 5) Закон о потврђивању Конвенције Савета Европе о спречавању и борби против насиља над женама и насиља у породици, *Службени гласник РС – Међународни уговори*, 12/2013.

здравствене и социјалне заштите, финансијску помоћ, становање, образовање, обуке и помоћ приликом запошљавања. У специјализоване услуге подршке убрајају се сигурне куће, СОС телефони; кризни центри за случајеве силовања, односно центри за жртве сексуалног насиља и заштита и подршка за децу сведоке насиља.

1.1. Карактеристике специјализованих услуга подршке

Зачеци специјализованог пружања услуга потичу из цивилног сектора и резултат су првих активистичких напора за заштиту жена у ситуацијама силовања и насиља у породици седамдесетих година,⁶⁾ када су различите услуге пружане углавном на волонтерској бази. Вишедеценијско деловање женских организација у овој области резултовало је стварањем различитих контекста у којима се жене осећају способно (и слободно) да именују и разматрају искуства насиља, као и иновативних облика пружања услуга, који се данас сматрају суштинским за решавање широког спектра друштвених проблема.⁷⁾

Специјализовани сервиси подршке обухватају родно специфичне услуге успостављене за заштиту и оснаживање жена које су преживеле насиље у интимном партнерском односу и насиље у породици. Циљ такве подршке јесте да се обави комплексан задатак оснаживања жртава кроз одговарајућу подршку и помоћ прилагођену њиховим специфичним потребама. Потребно је да организације имају особље које поседује специјализована знања и вештине, да поседују довољно средстава, као и да раде у оквирима постављених феминистичких принципа и приступа заснованог на људским правима, при чему се наглашава одговорност државе у обезбеђивању средстава неопходних за одрживост ових организација и успостављање одговарајуће инфраструктуре сервиса подршке.⁸⁾

Препорука да специјализоване услуге треба да пружају женске невладине организације утемељена је на резултатима рада ових организација, с обзиром на то да се показало да њихов приступ пружању услуга може најефикасније да одговори на потребе жена и омогући им остваривање права на живот без насиља и превазилажење његових озбиљних консеквенци. Мада постоје и другачија

6) Liz Kelly, Lorna Dubois, *Combating violence against women: minimum standards for support services*, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, Council of Europe, Strasbourg, 2008, p. 8-10.

7) *Ibidem*, 2008, p. 10.

8) Report of the Secretary-General, *In-depth Study on all Forms of Violence against Women*, United Nations, New York, 2006, доступно на: <http://daccess-ods.un.org/TMP/3015587.62788773.html>.

мишљења, према којима би специјализоване услуге требало инкорпорирати у опште службе, већина међународних инструмената и експерата у овој области истиче да је потребно да ове услуге пружају независне организације, које се специјализовано баве заштитом жена од насиља. Указује се на њихову бољу позиционираност у промовисању права одређене групе жртава у односу на опште службе, при чему се истиче да то није (само) питање експертизе, већ се тиче и препознатљивости пружаоца услуге, односно његове специјализованости за одређену област.⁹⁾

1.2. Улога опитих услуга подршке у заштити жена од насиља

У опште сервисе убрајају се службе које пружају подршку, али нису намењене искључиво женама са искуством насиља у интимном партнерском односу и стога не морају адекватно и у потпуности одговарати на њихову трауму. Иако жене жртве насиља у партнерском односу и насиља у породици имају приступ услугама опште намене, њихове потребе на овај начин нису систематично задовољене или подржане, односно службе опште намене не узимају у обзир у довољној мери њихову посебно тешку ситуацију и трауму. На пример, облици подршке за жртве насиља у породици, који нису родно специфични, не могу да одговоре на дискриминаторну димензију насиља у породици или обезбеде женама родно специфично окружење које им је потребно.¹⁰⁾

Насиље, у интеракцији са другим факторима, условљава маргинализацију и искључење жена у различитим областима: учешћу на тржишту рада, примањима, едукацији, породичној и социјалној „мрежи“, поседовању властитог места живљења, слободним активностима.¹¹⁾ Женама које су изложене насиљу потребна је финансијска помоћ и подршка уколико немају сопствене приходе и зависе од насилника. Студије показују да су ове жене далеко чешће кориснице социјалне и материјалне помоћи и под знатно су већим ризиком од сиромаштва и социјалне искључености у односу

9) *Violence against women: an EU-wide survey*, European Union Agency for Fundamental Rights, 2014, p. 78.

10) *Review of the Implementation of the Beijing Platform for Action in the EU Member States: Violence against Women – Victim Support*, European Institute for Gender Equality, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2012, p. 7.

11) Vibeke Lybecker Jensen, Sissel Lea Nielsen, *When violence happens every day – a study of male violence against women in intimate relationships*, The Danish Centre for Research on Social Vulnerability and LOKK, Denmark, 2005, p. 12-14.

на општу популацију жена.¹²⁾ У том смислу, услуге опште намене (могу да) представљају значајан део интегралног одговора на потребе жена које су изложене насиљу, посебно у погледу смањења ризика од сиромаштва жена и њихове деце.¹³⁾ С обзиром на то да незапосленост и финансијска зависност од партнера представљају основне разлоге због којих жене дуго остају у насилном партнерском односу, нужно је увођење и примена посебних мера за подстицање запошљавања жена жртава насиља, те њихово повезивање са другим програмима помоћи и подршке.¹⁴⁾

1.3. Опште обавезе у пружању услуга и принципи добре праксе

У бројним студијама истиче се да подршка и заштита жртава могу бити достигнути једино комбинацијом легислативних мера и социјалних услуга.¹⁵⁾ У погледу општих обавеза у пружању услуга, наглашава се одговорност држава за успостављање одговарајуће мреже услуга подршке и њихову доступност свим жртвама насиља, укључујући оне из (вишеструко) маргинализованих група. Свеобухватна мрежа сервиса за подршку, која је распрострањена и доступна на целој територији државе, располаже адекватним ресурсима и може брзо и ефикасно да пружи подршку жртвама насиља и њиховој деци, представља суштински чинилац за заштиту жртава насиља и чини кључни део принципа дужне пажње (енгл. *due diligence*), који обавезује државе да спрече насиље.¹⁶⁾ Захтев да обезбеде одговарајуће услуге подршке не подразумева истовремено и обавезу држава да их пружају и управљају њима; напротив, као препоручене добре праксе третирају се услуге подршке чији су пружаоци аутономне женске организације, које делују незави-

12) Тања Игњатовић, Данијела Пешић, *Ризици од сиромаштва за жене са искуством насиља – иницијативе за унапређење политике социјалне инклузије*, Аутономни женски центар, Београд, 2012, стр. 20.

13) *Ibidem*, 2012, стр. 14.

14) Адриана Бего, Сања Безбрадица-Јелавић, Нева Толе, Нела Памуковић, Ђурђица Коларец, *Извештај – Могућности запошљавања за жене које су преживеле насиље*, Аутономна женска кућа, Загреб, 2011, стр. 15-16.

15) Carol Hagemann-White, *Combating violence against women – Stocktaking study on the measures and actions taken in Council of Europe member States*, Council of Europe, Directorate General of Human Right, Strasbourg, 2006, p.16.

16) Gender Equality and Anti-Trafficking Division, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, Council of Europe, Strasbourg, *Task Force to Combat Violence against Women, including Domestic Violence(EG-TFV) – Final Activity Report: Proposals for future action of the Council of Europe and its member States to prevent and combat violence against women*, Strasbourg, 2008, p. 11.

сно од државе и других донатора.¹⁷⁾ Од држава се, у том смислу, очекује да на регуларној бази издвајају буџетска средства за специјализоване службе и невладине организације на националном, регионалном и локалном нивоу, као и да осигурају да је део буџета надлежних јавних институција (као што су здравствене и социјалне службе) намењен заштити жена од насиља. Нужно је и да држава препозна и подржи специјализоване невладине организације као централне пружаоце услуга и кључне партнере у развоју ефикаснијих интервенција државних служби у овој области.¹⁸⁾

Препоручује се да све државе треба да уведу опште (минималне) стандарде за све услуге подршке, који омогућавају да финансијски стабилне и аутономне женске организације имају централну улогу у њиховом развоју и пружању.¹⁹⁾ Мада међународне норме обезбеђују основу за стандарде, базиране на женским људским правима, договор и имплементација стандарда на националном нивоу мора да буде процес преговора између владе, специјализованог сектора за област заштите од насиља према женама и других кључних заинтересованих страна, при чему се наглашава да је од огромне важности аутономија невладиних организација, њихова способност и капацитет за иновације.²⁰⁾ Студија Савета Европе минималне стандарде дефинише као најмањи заједнички именитељ (енгл. *lowest common denominator*) или основне стандарде, којима све државе или сервиси подршке треба да теже.²¹⁾ Истиче се да добре праксе треба да обухватају минимум стандарда, али и да иду даље од њих, тежећи максималном приступу, квалитету и позитивним исходима. Одговарајући на приговоре у вези са прецењивањем потреба за услугама подршке за жене са искуством насиља, ауторке наводе да би ове замерке биле прихватљиве само ако минимум две узастопне студије о преваленцији насиља, изведене

17) *Review of the Implementation of the Beijing Platform for Action in the EU Member States: Violence against Women – Victim Support*. Publications Office of the European Union, European Institute for Gender Equality, Luxembourg, 2012, p. 29.

18) Liz Kelly, Lorna Dubois, *Combating violence against women: minimum standards for support services*, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, Council of Europe, Strasbourg, 2008, p. 10.

19) Gender Equality and Anti-Trafficking Division, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, Council of Europe, Task Force to Combat Violence against Women, including Domestic Violence (EG-TFV) – *Final Activity Report: Proposals for future action of the Council of Europe and its member States to prevent and combat violence against women*, 2008, p. 11–12.

20) Лиз Кели, Лорна Дубоис, *Постављање стандарда: Студија и предлог за минимум стандарда за сервисе за подршку женама које су преживеле насиље*, финални извештај, Аутономни женски центар (превод), Београд, 2008, стр. 37.

21) *Ibidem*, 2008, стр. 10.

по међународно признатим академским стандардима, покажу да су стопе насиља према женама у последњих дванаест месеци ниже од просечне стопе у Европи, или да су у опадању.

Критеријум који се односи на интегрисани приступ у пружању услуга²²⁾ подразумева да треба узети у обзир однос између жртава, учинилаца, деце и њиховог ширег друштвеног окружења, како би се избегао ризик од парцијалног одговора на њихове потребе, без уважавања друштвене реалности. Услуге би требало да буду усмерене на оснаживање и економску независност жена жртава насиља, што подразумева да су жртве у својству корисница услуга упознате са својим правима и на тај начин могу да донесу одлуке у подржавајућем окружењу које се према њима опходи са достојанством, поштовањем и сензибилисано. Препоручује се и да, тамо где је то прикладно, службе за заштиту и подршку жртвама буду смештене у истим просторијама/згради, с обзиром на позитивну корелацију између задовољства жртава услугама, односно њихове воље да поднесу пријаву и истрају током поступка, и степена сарадљивости различитих служби и њихове просторне близине – на пример, као тзв. „јединствени шалтери“ (енгл. *one-stop-shops*).

Студија УН²³⁾ издваја водеће принципе у пружању услуга, које представљају пример добре праксе, под чиме се подразумева да сервиси треба да: (1) промовишу добробит, физичку безбедност и економску сигурност жртава и омогуће женама да превазиђу вишеструке последице насиља како би поново изградиле свој живот; (2) гарантују жртвама приступ одговарајућим услугама и омогућавају да низ доступних услуга подршке узимају у обзир специфичне потребе жена које се суочавају са вишеструком маргинализацијом; (3) осигурају да су пружатељке/пружаоци услуга обучени, родно сензибилисани, да имају континуиране едукације и обављају свој посао у складу са јасним смерницама, протоколима и етичким кодексима и, где је могуће, обезбеде особље женског пола; (4) сачувају/одрже поверљивост и приватност жртве; (5) координисано сарађују са свим другим сервисима/службама намењеним жртвама насиља; (6) мониторишу и евалуирају пружене услуге; (7) одбаце идеологије које подржавају или оправдавају мушко насиље према женама и/или окривљују жртве; (8) оснажују жене да преузму контролу над својим животом.

22) Термин „интегрисани приступ“ односи се на интегрисани приступ заснован на људским правима који се помиње као „три слова П“, са циљем спајања превенције (*prevention*), заштите (*protection*) и процесуирања (*prosecution*).

23) United Nations, *Report of the Secretary-General, In-depth Study on all Forms of Violence against Women*, New York, 2006, p. 115.

2. ОКВИР ЗА УСПОСТАВЉАЊЕ УСЛУГА ПОДРШКЕ У СРБИЈИ

2.1. Преглед стања у области услуга подршке у Србији

Уопштено говорећи, број услуга подршке у Србији је недовољан, што се поготово односи на специјализоване услуге; карактерише их углавном неодогуварајућа географска дистрибуираност и недовољна доступност.²⁴⁾ Постојеће услуге немогуће је свеобухватно сагледати услед недостатка јавно доступних података, а додатни проблем представља неусаглашеност података из цивилног и државног сектора. Иако није обезбеђена њихова специјализација, државне институције још увек представљају главне носиоце активности заштите од насиља у породици због добре „мрежне“ покривености целе територије државе, с једне стране, као и нерегулисаног статуса других пружалаца услуга, пре свега, женских невладиних организација које су специјализоване за ову област, с друге стране.²⁵⁾ Поред тога, систем набавке услуга није добро регулисан, што доводи у неповољну позицију пружаоце услуга из невладиног и приватног сектора у односу на оне из јавног. Положај специјализованих женских организација, пружатељки услуга, додатно је отежан због недовољног и нередовног финансирања услуга из државних фондова, а и услед растућег тренда повлачења донаторских средстава из сектора услуга, због става да је обавеза државе да обезбеди ресурсе за неометано пружање услуга различитим корисничким групама. Организације су стога принуђене да пружају услуге на волонтерској бази или да изналазе друга (привремена) решења за покривање трошкова, што последично утиче на одрживост, доступност и квалитет ових услуга.

Програме заштите и подршке за жене жртве насиља у различитим областима, које би спадале у домен опште подршке, као што су психосоцијална подршка, социјално становање, запошљавање, брига о деци, карактерише једнодимензионалност, међусоб-

24) Тања Игњатовић, Тања Дробњак, *Анализа усклађености законодавног и стратешког оквира Републике Србије са Конвенцијом Савета Европе о спречавању и борби против насиља над женама и насиља у породици – основна студија*, Аутономни женски центар, Београд, 2014, стр. 51–61.

Marion Lesur, Barbara Stelmaszek, Iris Golden, *Country report 2013 – Reality check on European services for women and children survivors of violence: A Right for Protection ans Support?*, WAVE Network, Vienna, 2014, p. 174–176.

25) Тања Игњатовић, *Насиље према женама у интимном партнерском односу: модел координираног одговора заједнице*, Реконструкција Женски фонд, Београд, 2011, стр. 11.

на неусклађеност и неповезаност. Истовремено, не спроводи се систематско праћење и евалуација ових програма, па не постоје ни подаци о ефектима предузетих мера. Изражено је одсуство интегрисаних услуга и недостатак међуинституционалне сарадње у планирању и имплементацији мера. Општи програми подршке не узимају у довољној мери у обзир специфичне потребе жена жртва насиља, а подаци показују да ове жене чине јако мали удео у укупном броју корисника мера и услуга опште намене. Нису обезбеђени програми подршке за жене након изласка из насиља, нити постоје планови интегралне подршке у области социјалне и здравствене заштите, запошљавања, становања и бриге о деци.²⁶⁾ Налази независних тела, такође, упућују на то да услуге рехабилитације за жене жртве насиља у породици и у партнерским односима нису плански успостављене, нити се развијају, као и да се ресурси локалних заједница недовољно користе. Истиче се да се жртвама углавном нуди измештање из сопственог дома, на краatak рок, уз ретке (пилот) програме економског, социјалног и психолошког осамостаљивања жена и њиховог оснаживања за самосталан живот.²⁷⁾

Након доношења Закона о социјалној заштити 2011. године, започео је процес израде и усвајања подзаконских аката, који се односе на услуге подршке различитим корисничким групама, укључујући жене са искуством насиља. Међутим, како овај процес још није завршен, углавном не постоје ближи стандарди за пружање различитих услуга подршке, односно стандарди за поједине услуге нису довољно развијени. Процеси акредитације и лиценцирања услуга у области социјалне заштите, без којих није могуће очекивати веће и транспарентније укључивање приватног и невладиног сектора у процес пружања услуга,²⁸⁾ тек су у повоју, што се посебно односи на услуге подршке за жене жртве насиља и њихове пружаоце. Ови процеси су значајни за женске организације које раде са женама жртвама насиља, пре свега, у вредносном смислу и у погледу очувања њихове политичности и аутономије у односу на државу, јер носе ризик од потпуног преласка деловања организација у подручје социјалних услуга, што последично може довести до ишчезавања напред поменутих феминистичких принципа у раду за женама жртвама насиља и (невољног) одустајања од реторике људских права.

26) Тања Игњатовић, Данијела Пешић, *Ризици од сиромаштва за жене са искуством насиља – иницијативе за унапређење политике социјалне инклузије*, Аутономни женски центар, Београд, 2012, стр. 120–121.

27) *Посебан извештај Заштитника грађана о примени Општег и посебних протокола за заштиту жена од насиља*, Заштитник грађана Републике Србије, 2014, дел. бр. 33738.

28) Гордана Матковић, *Децентрализација социјалне заштите у Србији*, Центар за либерално-демократске студије, Београд, 2006, стр. 50.

2.2. Анализа локалних политика као оквира за успостављање услуга подршке

У циљу сагледања политика за заштиту жена жртава насиља у локалним заједницама обухваћеним емпиријским истраживањем о задовољству жена услугама подршке, затражени су подаци од седам локалних самоуправа о финансирању услуга и права у области социјалне заштите која су намењена женама жртвама насиља, али и других права и услуга које су доступне женама жртвама насиља на локалном нивоу.²⁹⁾ Упућени захтеви су се односили на податке о карактеристикама доступних права и услуга, циљним групама, односно предвиђеним корисницима услуга/права, критеријумима за остваривање права/коришћење услуга, реалном броју корисника услуге, изворима финансирања и висини износа, износу издвојених средстава за конкретно право/услугу на годишњем нивоу у периоду 2012. и 2013. године и планираним издвајањима из локалног буџета за 2014. годину. Податке су доставили представници шест локалних самоуправа (Врање, Кикинда, Крушевац, Нови Сад, Ниш и Ужице), док их представници Градске управе Града Београда нису доставили. Поред анализе података добијених од локалних самоуправа, прегледане су и локалне одлуке о правима и услугама социјалне заштите у градовима обухваћеним истраживањем. Анализом добијених података утврђено је да на територији града Врања у посматраном периоду из градског буџета није финансирана ниједна специјализована услуга намењена женама са искуством насиља. *Одлука о правима из области социјалне заштите и социјалне сигурности грађана која се финансирају из буџета Града Врања*³⁰⁾ предвиђа једино услугу смештаја у Прихватилиште за жртве породичног насиља, али ни она није специфично намењена женама жртвама насиља. Према подацима Центра за развој локалних услуга социјалне заштите,³¹⁾ у току 2013. године „збрињаване су жртве насиља по утврђеном протоколу и то од стране полиције, центара за социјални рад или здравствене установе, чиме је омогућен ургентни прекид насиља над лицем.“ Наведени подаци нису родно сензитивни, већ се закључује да је у току 2013. године укупно збринато 90 лица која су била у насиљу.

29) Информације су затражене од 7 локалних самоуправа у складу са Законом о слободном приступу информацијама од јавног значаја (*Службени гласник РС*, 120/2004, 54/2007, 104/2009 и 36/2010).

30) Одлука о правима из области социјалне заштите и социјалне сигурности грађана која се финансирају из буџета Града Врања, *Службени гласник Града Врања*, 39/2013 – пречишћен текст.

31) Допис је доставила директорка Дејана Богдановић 18. 03. 2014. године.

Анализа стања у Кикинди је показала да се из локалног буџета општине Кикинда континуирано не финансира ниједна услуга специфично намењена женама са искуством насиља у породици и у партнерском односу, нити су услуге специфично намењене овој циљној групи предвиђене кикиндском Одлуком о социјалној заштити. *Одлуком о социјалној заштити општине Кикинда*³²⁾ предвиђена је једино услуга *смештаја у прихватилиште за жртве насиља у породици – Сигурну кућу*, која није родно специфична, већ подразумева привремени смештај лицима у случајевима акутног стања насиља у породици, којима су по сопственој процени или по процени надлежних државних органа угрожени безбедност, здравље и живот (чл. 17 Одлуке). Смештај у Сигурну кућу реализује се издавањем упута од стране Центра за социјални рад или довођењем од стране службеног лица Полицијске управе (чл. 18), што значи да жене без обраћања овим институцијама не могу бити смештене у Сигурну кућу. Према доступним подацима, специјализоване услуге у виду психосоцијалне подршке и бесплатне правне помоћи и заступања на суду женама жртвама насиља у Кикинди пружа једино организација Центар за подршку женама.

Добијени подаци о стању у Крушевцу показали су да не постоје права нити услуге у области социјалне заштите које су намењене женама жртвама насиља и које су финансиране из буџета града. Одлуком о буџету града за услуге социјалне заштите у претходном периоду финансиране су услуге и права из ове области, али тиме *није обухваћено финансирање услуга подршке женама жртвама насиља*. У посматраном периоду из градског буџета није финансиран рад ниједне женске организације која пружа подршку женама и деци жртвама насиља. *Одлуком о правима и услугама у социјалној заштити Града Крушевца*³³⁾ предвиђене су услуге смештаја у прихватилиште за жртве насиља у породици (чл. 5), које нису специфично намењене женама са искуством насиља. Прихватилиште обезбеђује привремени смештај лицима у случајевима акутног насиља у породици, којима су по процени Центра за социјални рад и других надлежних институција угрожени безбедност, здравље и живот (чл. 48). Смештај у Прихватилиште реализује се издавањем упута од стране Центра за социјални рад, односно довођењем од стране службеног лица Полицијске управе, што упућује на то да жене жртве насиља без обраћања овим институцијама немају приступ услугама овог Прихватилишта.

32) Одлука о социјалној заштити општине Кикинда, *Службени лист општине Кикинда*, 25/2011.

33) Одлука о правима и услугама у социјалној заштити Града Крушевца, *Службени лист града Крушевца*, 4/2013 и 11/2013.

Резултати анализе доступних услуга и права из области социјалне заштите за жене са искуством насиља у Новом Саду показали су да се из градског буџета као пружалац услуге континуирано финансира једино Сигурна женска кућа. Друге специјализоване услуге намењене женама са искуством насиља, које пружају женске невладине организације у Новом Саду, углавном зависе од пројектног финансирања и донаторских средстава, а спорадично и у знатно нижим износима њихови трошкови покривају се из покрајинских и градских буџета. Одлуком о социјалној заштити Града Новог Сада³⁴⁾ као корисници услуга социјалне заштите и материјалне подршке препознају се жене и деца угрожени породичним насиљем. За ове циљне групе Одлуком су предвиђене саветодавно-терапијске и социјално-едукативне услуге и смештај у прихватилиште и прихватну станицу. Саветодавно-терапијске и социјално-едукативне услуге пружа Саветовалиште за брак и породицу појединцима, паровима и породицама из домена брачног и породичног живота, као и женама и деци угроженим породичним насиљем (чл. 18 Одлуке). Сигурна женска кућа представља врсту специјализованог прихватилишта за жене и децу угрожене насиљем у породици која функционише у оквиру Центра за социјални рад.

Анализом стања у области заштите жена од насиља у Нишу уочени су кључни проблеми: недостатак специјализованих права и услуга намењених женама са искуством насиља, нетранспарентно финансирање социјалних услуга из градског буџета и проблеми у вези са функционисањем Сигурне куће. Осим Сигурне куће, у Нишу не постоји ниједна специјализована услуга за жене са искуством насиља, која је финансирана из буџета локалне самоуправе. Нетранспарентност финансирања социјалних услуга из буџета града огледа се у томе што се не објављују јавни конкурси за финансирање ових услуга, као и у томе што се буџетски финансиране услуге и програми реализују без спровођења евалуације програма и контроле квалитета пружених услуга. Одлуком о правима из области социјалне заштите на територији Града Ниша³⁵⁾ као једина услуга специфично намењена женама (и деци) жртвама насиља предвиђен је смештај у прихватилиште и/или прихватну станицу. Стручни радници центра за социјални рад утврђују потребу за смештајем, врше смештај, уз упут и решење, и на месечном нивоу обављају проверу степена угрожености жена за време њиховог боравка у Сигурној кући (чл. 19).

34) Одлука о социјалној заштити Града Новог Сада, *Службени лист Града Новог Сада*, 38/2011 и 10/2012.

35) Одлука о правима из области социјалне заштите на територији Града Ниша, *Службени лист Града Ниша*, 510/12.

На територији града Ужица ниједно право, нити услуга социјалне заштите није специфично намењена женама са искуством насиља. Позитиван помак представља чињеница да су у буџету града за 2014. годину издвојена средства у износу од 500.000,00 динара за почетно финансирање услуге СОС телефона. Иако предвиђа услугу привременог смештаја у Прихватилиште за жртве насиља у породици, *Одлука о социјалној заштити Града Ужица*³⁶⁾ није родно сензибилна јер не препознаје жене жртве насиља. У том смислу, ниједно право нити услуга предвиђена овом Одлуком није специјализована за жене изложене насиљу. Услугу смештаја у прихватилиште могу користити лица која су, по процени Центра за социјални рад, изложена насиљу, злостављању или занемаривању у породици и којима је неопходно неодложно обезбедити сигурност и спречити даље насиље, злостављање или занемаривање (чл. 25 *Одлуке*). У *Одлуци* се даље наводи да се пружање услуга смештаја у прихватилиште за највише 5 корисника уговором поверава Служби за децу и породицу у оквиру ЦСР, а да ће се смештај већег броја жртава обезбедити путем јавне набавке услуге социјалне заштите. Имајући у виду величину града Ужица, број становника, као и број идентификованих и евидентираних жртава насиља у извештајима ЦСР у Ужицу, јасно је да наведени капацитети нису довољни, а према подацима Градске управе до сада није организована ниједна јавна набавка за ову услугу.

3. МЕТОДОЛОШКЕ ОСНОВЕ ЕМПИРИЈСКОГ ИСТРАЖИВАЊА

3.1. Циљеви истраживања

Општи циљ истраживања је стицање ближег увида у постојећи систем услуга подршке женама са искуством насиља у Србији, његове карактеристике, циљне групе и пружаоце услуга, као и предности и недостатке у односу на постављене међународне стандарде за пружање услуга подршке. Посебни циљеви истраживања обухватају анализу прилагођености постојећих услуга подршке специфичним потребама жена са искуством насиља и сагледавање њиховог положаја и задовољства у погледу доступности одговарајућих и благовремених информација о услугама подршке, те доступности специјализованих услуга подршке.

36) Одлука о социјалној заштити Града Ужица, *Службени лист града Ужица*, 19/2011.

3.2. Узорак

Прикупљени су одговори од укупно 95 жена из седам градова у Србији (Београд, Кикинда, Крушевац, Ниш, Нови Сад, Врање, Ужице) у периоду од марта до јула 2014. године. Узорак је обухватио само жене са искуством насиља које су се у последњих 12 месеци обраћале центру за социјални рад, а које су користиле услуге подршке женских организација и/или сигурних кућа из наведених градова. Специфичност овог узорка, која може утицати на резултате, могуће је сагледати на више начина. С обзиром на то да испитанице имају информације о постојању женске организације могло би се закључити да су боље информисане од других жена, док се на основу њиховог обраћања невладиној организацији може извести закључак да су мање задовољне или незадовољне радом јавних служби, те да имају дуготрајни или сложени проблем, због чега је нужна подршка женске организације.

3.3. Методе и технике истраживања

Емпиријски део рада заснива се на резултатима методологије, која је укључила примену структурираног интервјуа са женама, које имају искуство насиља у партнерском односу, у вези са њиховим задовољством добијеним услугама у оквиру центара за социјални рад, сигурних кућа и СОС телефона при женским невладиним организацијама. Упитник је обухватио питања отвореног и затвореног типа разврстана у неколико група ради прикупљања информација о:

- Партнерском насиљу којем је жена била изложена у последњих 12 месеци;
- Искуству са институцијама и пружаоцима услуга код последње пријаве насиља;
- Мишљењу жена шта би им највише помогло у решавању проблема у вези са насиљем.

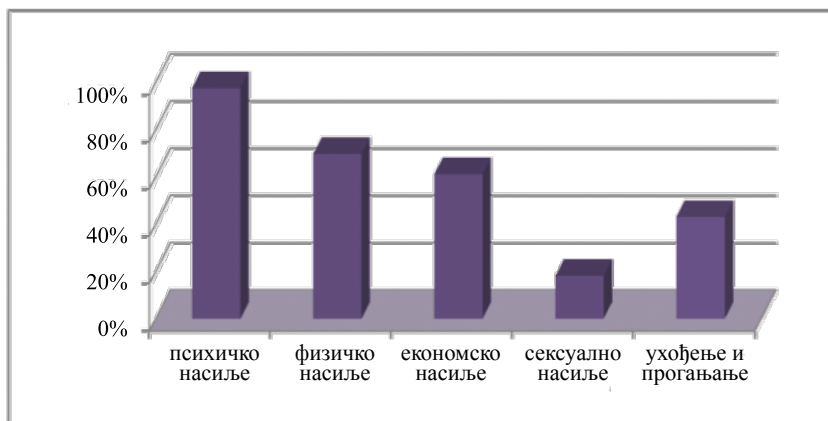
У циљу квантитативне обраде података примењене су дескриптивна анализа и рачунање фреквенције, коришћењем SPSS-19 статистичког програма.

4. ПРИКАЗ РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

4.1. Карактеристике насиља према женама

Готово све испитанице (97,6%) имале су искуство психичког насиља у партнерском односу у последњих 12 месеци, њих 69,8% било је изложено физичком насиљу, 61,2% испитаница економском насиљу, прогањање и ухођење је доживело њих 43,1%, док је њих 18,2% известило о изложености сексуалном насиљу.

Графикон 1. Врсте насиља којима је жена изложена у партнерском односу



4.2. Покренути судски поступци у вези са пријавама насиља у последњих 12 месеци

Испитанице су питане који поступак је покренут због пријаве насиља у последњих 12 месеци и набројани су им неки од поступака, уз понуђене опције за одговор „ниједан поступак“ и могућност да додају свој одговор. Понуђене су им три различите опције/могућа образложења уз одговор „ниједан поступак“: тужилаштво је сматрало да нема елемената кривичног дела, полиција га је усмено упозорила и ЦСР није идентификовао и утврдио постојање насиља. Према њиховим изјавама, кривични поступак је покренут у 38,2% случајева, поступак за изрицање мера заштите од насиља у породици у 30,9%, док је прекршајни поступак покренут у 20,6% случајева. У 35,3% случајева покренути су поступци за развод брака/поверење деце женама које су (биле) у браку и имају

малолетну децу, у 10,3% случајева покренут је поступак за лишење или делимично лишење родитељских права и у 14,7% случајева поступци које су испитанице сврстале у „нешто друго“ (подела имовине, ниједан, смештај у сигурну кућу, лечење у болници). Поступци нису покретани у следећим случајевима: тужилаштво је сматрало да нема елемената кривичног дела (8,8%), полиција га је усмено упозорила (26,5%), ЦСР није идентификовао и утврдио постојање насиља (16,2%).

4.3. Задовољство испитаница поступањем и услугама центра за социјални рад

У погледу задовољства испитаница поступањем центра за социјални рад у конкретном случају насиља код последње пријаве, више је оних које су незадовољне (44,1%), задовољно је њих 26,5%, док је 17,6% жена делимично задовољно (за 11,8% испитаница нема податка). Забележени одговори испитаница говоре да се њихово задовољство углавном односило на третман и разумевање које су показали стручни радници, брзом реакцијом и предузетим мерама, а један део њих је изразио сатисфакцију чињеницом да су им поверена деца на бригу и старање. С друге стране, незадовољство испитаница се у највећој мери, такође, односило на (не) поступање стручних радника и њихов однос према женама, који је, према изјавама испитаница, у једном броју случајева одражавало окривљавање жене, непрофесионалност и пристрасност према учиниоцу насиља. Испитанице које су (биле) делимично задовољне поступањем центра за социјални рад наводиле су да су стручни радници углавном били љубазни, али да су изостале конкретне мере за заштиту њих и њихове деце од насиља, као и да нису добиле довољно информација о својим правима и процедурама за заштиту од насиља.

Највећи број жена је изјавио да су са стручним радницима у ЦСР разговарале неометано и без страха (70,6%), да су стручни радници показали разумевање за оно што им се догодило (63,2%), разговарали љубазно са њима и саслушали их до краја. Ипак, врло је забрињавајуће то што су се у више од петине случајева стручни радници према женама понашали нељубазно (20,6%) и непрофесионално (22,4%). Истоветан постотак жена (20,6%) је изјавио да су службеници центра за социјални рад инсистирали на мирњу/посредовању или су их упућивали на заједничко саветовање са учиниоцем насиља, што је озбиљан пропуст у раду, имајући у виду да је у ситуацијама насиља забрањено и контраиндиковано алтернативно решавање спорова, укључујући медијацију и поми-

рење. Иако у нешто мањем проценту, ипак забрињавају изјаве жена о поступцима у ЦСР, који укључују игнорисање пријаве насиља и наговарање да одустану од ње (14,7%), те предузимање поступка развода и поверавање детета без обзира на пријављено насиље у породици (20,6%). План заштите у сарадњи са представницима других релевантних служби донет је за свега 19,1% жена (и њихове деце), док је изостао у чак 66,2% случајева.

Значајног простора за унапређење рада у ЦСР-у са женама жртвама насиља има и у погледу искуства испитаница са добијањем релевантних информација од стручних радника. Уопштено говорећи, више од трећине испитаница нису добиле одговарајуће информације, што се посебно односи на информације о поступању других служби и доступним услугама. Чак 30,9% испитаница није информисано о овлашћењима и поступцима који стоје на располагању ЦСР у заштити жртава насиља у породици, њих 35,3% нису обавештене о мерама заштите од насиља у породици и надлежностима ЦСР у овим поступцима, док њих 39,7% није добило информацију о надлежностима ЦСР у односу на заштиту деце од насиља у породици. Када је у питању поступање полиције и правосудних органа на заштиту од насиља у породици, нешто је више оних испитаница којима су ускраћене такве информације (42,6%) од оних којих су их добиле (41,2%). Исти је случај са информисањем корисница о доступним услугама правне помоћи, медицинске помоћи, социјалним услугама, смештају и другим услугама, где чак 44,1% жена није било информисано у односу на 39,7% оних које јесу.

Испитанице су питане шта би, према њиховом мишљењу, центар за социјални рад могао да уради како би побољшао поступање према женама са искуством насиља. Више од половине жена (58,9%) изјавило је да би ЦСР могао да предузима поступке заштите и помоћи, укључујући пружање правне помоћи, а готово половина (49,5%) њих да би могли да буду сарадљивији, да дају више информација о поступцима (48,4%) и да покажу разумевање и саосећање (46,3%). Значајан удео испитаница, њих 44,2%, сматра да би ЦСР требало да проведе/прати жене кроз процедуру. О другим могућностима за побољшање поступања центра за социјални рад испитанице су изјавиле:

Да дају податке о правној помоћи и помоћ установе за заштиту деце; да буду проактивни и ажурни; да имају адвоката; да не дају нетачне информације; Без замерања, све су урадили како треба. Да савесно обављају свој посао; да чешће дају једнократну помоћ.

4.4. Задовољство испитаница услугама сигурне куће

У поређењу са исказаним задовољством испитаница поступањем центра за социјални рад, испитанице су исказале значајно виши ниво сатисфакције услугама сигурне куће. Највећи удео испитаница (78,5%) је изразио задовољство услугама добијеним од особља у сигурној кући, али је и петина (20,1%) оних које су (биле) делимично задовољне, док је незадовољних испитаница било свега 1,4%. Изражено задовољство испитаница се углавном тиче сигурног смештаја и предузимања мера безбедности у вези са кретањем корисница услуга сигурне куће, као и односа запослених у кући према испитаницама. Забележена су два одговора незадовољних испитаница у погледу добијене подршке током боравка у сигурној кући, која се односе на недостатак (правне) подршке, што је уједно био и један од суштинских разлога за делимично задовољство испитаница услугама сигурне куће. Поред тога, неке од жена се нису осећале пријатно или су замерале временско ограничавање боравка у сигурној кући, незадовољне су изостанком конкретне (психолошке) подршке женама током боравка у склоништу, као и подршке у вези са њиховим осамостаљивањем по изласку ван сигурне куће. Делимично задовољство, односно незадовољство испитаница услугама сигурне куће се углавном огледа у следећем: *Нисам се осећала пријатно. Примили су ме, али нема адекватног правника и психолога. Нису лепо разговарали са мном и говорили су да после одређеног периода морам да одем. Добро је што су ме примили, али могли су да ми пруже правну помоћ, продуже боравак и помогну да се осамосталим. Врло су љубазни, а требало би мало више да се посвете жени после доласка у сигурну кућу. Незаинтересованост запослених за мој проблем.*

Највећи број испитаница није имао никакав проблем у погледу увремењеног пријема у сигурну кућу: према њиховој процени, убрзо након пријаве насиља у сигурну кућу је примљено 67,2% испитаница, док је 86,1% њих изјавило да није морало дуго да чека на пријем. Питање безбедности унутар сигурне куће, али и безбедносне аспекте кретања ван склоништа, испитанице су оцениле доста добро. Све време боравка у сигурној кући 73,6% испитаница се осећало безбедно, а њих 66,3% је разговарало са особљем без страха. Поред тога, већини жена (63,1%) било је омогућено да се неометано крећу до места до којих је било неопходно током боравка у сигурној кући. С друге стране, преко 60% испитаница је изјавило

да особље у сигурној кући није радило са њима на развоју безбедносног плана; заправо, свега 14,6% њих је навело да им је особље помогло да направе безбедносни план за себе и своју децу. Испитанице су висок ниво задовољства изразиле и у односу на понашање особља према њима; 71,9% њих навело је да је особље у сигурној кући било љубазно, пријатно и да су их саслушали до краја.

Поступање особља у сигурној кући у погледу обезбеђивања релевантних информација корисницама, према проценама испитаница, значајно варира у односу на садржај информација. Највише жена (63,1%) добило је информације о овлашћењима и поступцима који стоје на располагању сигурној кући у заштити жртава насиља у породици. Више од половине испитаница (53,4%) информисано је о овлашћењима других институција у овој области, а готово половина њих (49,3%) добила је информације о законским поступцима за заштиту од насиља жена, и исто толико о поступку за изрицање мера заштите по Породичном закону (47,8%). Значајно мањи удео жена (39,7%) добио је информације о доступним услугама у локалној заједници. Ови налази указују на то да велике групе жена, које су смештене у сигурним кућама, нису (адекватно) информисане о законским мерама и овлашћењима државних служби у области заштите од насиља у породици, нити о доступним услугама у локалној заједници. Забрињавајуће је то да до више од половине испитаница нису стигле информације од постојећим услугама у заједници (59,4%), нити о мерама заштите које су регулисане Породичним законом (51,3%). Готово половина испитаница у току боравака у сигурној кући није информисана о законским поступцима и процедурама за заштиту од насиља у породици (48,7%) и исто толико њих о законским овлашћењима других институција (42,2%). Поред тога, више од трећине жена не добије информације о овлашћењима самих сигурних кућа (32,7%).

Иако су присутне у мањем постотку, забрињавају изјаве испитаница у вези са немогућношћу да продуже боравак у сигурној кући (када им је било нужно) и притиском да плате услуге сигурне куће. Готово четвртину жена смештених у сигурној кући није попуњено да продуже боравак у сигурној кући иако је, према изјави испитаница, то било неопходно у њиховом случају. У 14,7% случајева особље је инсистирало на томе да кориснице напусте сигурну кућу зато што је истекло време предвиђено за боравак, што је забрињавајуће с обзиром на то да не постоје други облици подршке који би омогућили женама дугорочнији смештај и решавање стамбеног питања. У супротности са напред дискутованим принципима добре праксе су и изјаве испитаница о томе да је особље инси-

стирало на обавези корисница да плате услугу боравака у сигурној кући у готово 10% случајева.

Један од важних аспеката рада са женама смештеним у сигурној кући (требало би да) представља оснаживање и помоћ при осамостаљивању након изласка из склоништа. Међутим, чак 74,5% испитаница је изјавило да им особље није помогло да направе план за будућност, док је њих 65,3% навело да се није осећало спремним да наставе самостално свој живот након боравака у сигурној кући. Више од половине жена, у чијем случају је то било релевантно, није добило никакву подршку у вези са запошљавањем, што је, такође, од великог значаја за осамостаљивање жена жртава насиља и, у крајњем исходу, за излазак из насиља.

Испитаницама је дата могућност да наведу шта би, према њиховом мишљењу, сигурна кућа могла да уради како би се побољшали услови за боравак жена жртава насиља у њима, односно унапредице могућности за заштиту од насиља. Највећи број испитаница (64,2%) је изјавио да би особље сигурне куће требало да припрема жене за судске поступке, што потврђује све претходне изјаве о потреби за добијањем правне подршке. У готово истом постотку (60%), испитанице су се определиле за пружање више информација о поступцима, док је нешто мањи удео ових жена (55,8%) сматрао да би сигурна кућа требало да прати жене жртве насиља кроз процедуру. Готово половина испитаница (48,4%) изјавила је да је потребно да сигурна кућа предузима поступке заштите и помоћи за жене са искуством насиља, као и да треба да покажу разумевање и саосећање према корисницама. У друге могућности за унапређење рада сигурне куће, испитанице су уврстиле следеће:

Да подржи жртву, а не да склапа договор са насилником. Да упути жртве на релевантне институције и да пружи сву подршку у границама своје моћи. Да имају адвоката и да имају пратиоца за жене. Да продужи боравак кад је то потребно. Да даје правну помоћ.

4.5. Задовољство испитаница услугама СОС телефона женских невладиних организација

Иако их због специфичности узорка треба узети за резервом, налази истраживања показали су да је готово 90% испитаница задовољно услугама женских организација, при којима раде СОС телефони за жене са искуством насиља, док је 9,1% њих изјавило да је делимично задовољно добијеном подршком. Испитанице су у највећој мери задовољне поступањем консултанткиња при СОС

телефонима због подршке коју пружају у виду „правих“ информација, показаног разумевања и љубазности, као и професионалног односа према корисницама услуга. С друге стране, делимично задовољство испитаница услугама женских организација везано је за недостатак правне подршке. Између осталог, забележени су следећи одговори испитаница у вези са задовољством, односно делимичним задовољством добијеним услугама:

Због њихове професионалности и љубазности. Знале су шта причам и о чему, тако да су знале да ме подрже. Рекле су ми коме заиста да се обратим и на шта све имам право. Дале су ми информацију шта све могу и сигурно сам се осећала кад њих чујем. Што су ме саслушале у том тренутку и дале ми праве информације. Задовољна сам њиховим радом. Имале су разумевање за мој случај. Одмах су реаговале. Добила сам подршку, али не пружају правну помоћ. Немају адвоката и правну помоћ. Све су ми објасниле и подржале, али немају адвоката.

Изјаве испитаница о подршци коју су добиле од консултанткиња у женским организацијама у највећој мери показују да оне у раду поштују основне принципе, који се тичу безбедности корисница (96,4%) и могућности да остану анонимне при коришћењу услуге (71,5%). Поред тога, скоро све испитанице (98,2%) су изјавиле да су консултанткиње са њима разговарале љубазно и готово исти постотак њих (96,4%) је навео да су СОС консултанткиње показале разумевање за њихов случај. Иако је већина жена (69,6%) изјавила да су им консултанткиње пружиле подршку при изради безбедносног плана за њих и њихову децу, није јасно зашто је његова израда изостала у готово петини случајева (17,6%).

Узимајући у обзир изјаве испитаница, подршка СОС консултанткиња је недовољна у погледу информисања жена. Мада је већина жена добила релевантне информације о законским процедурама и овлашћењима надлежних институција, о свим овим аспектима заштите није информисано нешто мање, односно нешто више од трећине жена. Наиме, 34,6% жена нису добиле информације о надлежностима центра за социјални рад, њих 25,6% није информисано о овлашћењима полиције у вези са заштитом од насиља у породици, док 30,1% жена није обавештено о мерама заштите од насиља у породици. Изненађујуће је и да је 21,3% жена остало ускраћено за информације о доступним услугама у заједници. Готово истоветни налази су добијени у погледу посредовања и упућивања жена на друге институције у заједници: 60,5% жена није добило подршку посредовања код других служби.

На питање шта би, по њиховом мишљењу, СОС телефон могао да уради ради унапређења поступања према женама са искуством насиља, највећи број испитаница (66,3%) одговорио је да је то директно праћење жена у друге институције и приближно толико њих (62,1%) да би требало да проведе/прати жене жртве насиља кроз процедуру. Више од половине жена (53,7%) навело је да СОС телефон треба да унапреди подршку женама кроз директно повезивање са другим институцијама и исто толико њих (51,6%) избрало је опцију „нешто друго“, додајући сопствене предлоге који се углавном односе на пружање правне помоћи. Готово половина испитаница (45,3%) навело је да би женске организације требало да предузимају поступке заштите и помоћи и нешто мање њих (37,9%) да би требало да даје више информација о поступцима. Одговори испитаница у оквиру опције „нешто друго“ обухватају:

Да уведу бесплатну правну помоћ; да повежу жене директно са институцијама; да прати жене кроз процедуру; да даје бесплатне правне савете и бесплатне адвокате; бесплатна правна помоћ, да обезбеди правног заступника.

5. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

Налази истраживања су показали да велики постотак испитаница није задовољан поступањем надлежних институција и добијеним услугама у службама и организацијама обухваћеним истраживањем, као и да је значајан удео оних које не добију одговарајуће и благовремене информације о постојећим услугама подршке. Између трећине и половине испитаница нису добиле одговарајуће информације од центра за социјални рад и сигурне куће, што се посебно односи на информације о поступању других служби, законским мерама и доступним услугама у области заштите од насиља у породици. Према изјавама испитаница, убедљиво највеће незадовољство се односи на недостатак конкретне подршке, пре свега, (бесплатне) правне помоћи и (не)пружање релевантних информација. Ниједна од служби/организација обухваћених истраживањем није у потпуности испунила очекивања жена у погледу обезбеђивања правне подршке, што може бити последица нерегулисаности система (бесплатне) правне помоћи. С тим у вези, забрињавајуће је мали број поступака и мера за заштиту од насиља које центри за социјални рад покрећу по службеној дужности у односу на број регистрованих жртава насиља. Поступци су у просеку покренути у трећини случајева: кривични поступак у 38,2% слу-

чајева, у 30,9% случајева покренут је поступак за изрицање мера заштите од насиља у породици, док је прекршајни поступак покренут у петини случајева. Налази других истраживања упућују чак и на мањи постотак покренутих поступака (свега 9,9%), као и на то да у готово две трећине случајева који су пријављени полицији не дође до покретања судског поступка.³⁷⁾ Оваква ситуација утиче на (не)задовољство жена које се одлуче да пријаве насиље државним службама, а свакако утиче на поверење свих жртава насиља у целокупни систем државног реаговања на насиље у породици.

Подаци из анализе о поступању надлежних институција и пруженим услугама подршке указују на недостатак интегралног и координисаног одговора различитих служби на насиље, подршка је углавном фрагментарна и не узима у обзир специфичне потребе жена жртава насиља, из чега се може извући закључак да постојеће услуге подршке нису прилагођене специфичним потребама жена са искуством насиља. Процена задовољства испитаница поступањем релевантних институција и добијеним услугама показала је да је значајан број оних које су незадовољне предузетим интервенцијама након пријављивања насиља. Иако се препознају позитивне тенденције у раду ових служби, испитанице су известиле о низу недостатака у раду државних институција у области заштите жена од насиља, па и о примерима грубог кршења професионалног кодекса рада. И поред тога што је институцијама дат мандат да зауставе насиље, и даље одређена група професионалаца инсистира на мирењу/посредовању или заједничком саветовању жртве са учиниоцем насиља. Такву праксу је нужно изменити, посебно имајући у виду да је према међународним стандардима у овој области у ситуацијама насиља према женама забрањено алтернативно решавање спорова, укључујући медијацију и помирење. План заштите за жене и њихову децу центри за социјални рад донели су, у сарадњи са представницима других релевантних служби, у свега 19,1% случајева. Налази су показали и да у већини случајева остаје подршка женама у вези са запошљавањем и њиховим осамостаљивањем након изласка из сигурне куће, укључујући и мере у вези са дугорочним облицима смештаја и становања. Чак две трећине испитаница је изјавило да им особље сигурне куће није помогло да направе план за будућност, а више од половине њих није добило подршку у вези са запошљавањем. Због свега наведеног нужно је интегрисати и међусобно повезати услуге (социјалне са програмима запошљавања, здравствене и социјалне) како би се

37) Весна Николић-Ристановић, *Насиље у породици у Војводини*, Покрајински секретаријат за привреду, запошљавање и равноправност полова, Нови Сад, 2010, стр. 95–96.

одговорило на комплексне потребе жена са искуством насиља и њихове деце.

Анализа локалних политика за заштиту жена од насиља у градовима обухваћеним истраживањем показала је да женама са искуством насиља нису у довољној мери доступне специјализоване услуге подршке. Резултати анализе доступних услуга и права из области социјалне заштите за жене са искуством насиља у овим градовима показали су да се из буџета локалних самоуправа издвајају минимална средства за финансирање права и услуга намењених женама жртвама насиља, чиме се не омогућава њихова одрживост, доступност и квалитет. Утврђено је и да се из локалних буџета у већини градова не издвајају средства за специјализоване услуге подршке за жене жртве насиља, већ се најчешће и једино финансирају услуге смештаја у сигурне куће или прихватилишта, која су у неким случајевима намењена различитим категоријама корисника. Налази су указали на нетранспарентност финансирања социјалних услуга из градских буџета, које се огледа у недостатку јавних конкурса за финансирање ових услуга, као и у томе што се буџетски финансиране услуге и програми реализују без спровођења евалуације програма и контроле квалитета пружених услуга.

ЛИТЕРАТУРА

- Бего, Адриана, Безбрадица-Јелавић, Сања, Толле, Нева, Памуковић, Нела, Коларец, Ђурђица, *Извјештај – Могућности запошљавања за жене које су преживјеле насиље*, Аутономна женска кућа, Загреб, 2011.
- Бранковић, Биљана, Игњатовић, Тања, Јовановић, Слађана, Лукић, Марија, Матановић, Вања, Мршевић, Зорица, *Годишњи извештај Опсерваторије за праћење насиља према женама 2012*, Аутономни женски центар, Београд, 2013.
- Жегарац, Невенка, Бркић, Мирослав, *Развој локалних услуга социјалне заштите – ка стандардима квалитета*. Фонд за социјалне иновације и Програм Уједињених нација за развој, Београд, 2007.
- Закон о социјалној заштити, *Службени гласник РС*, 24/2011.
- Закон о потврђивању Конвенције Савета Европе о спречавању и борби против насиља над женама и насиља у породици, *Службени гласник РС – Међународни уговори*, 12/2013.
- Игњатовић, Тања, *Насиље према женама у интимном партнерском односу: модел координираног одговора заједнице*, Реконструкција Женски фонд, Београд, 2011.
- Игњатовић, Тања, Пешић, Данијела, *Ризици од сиромаштва за жене са искуством насиља – иницијативе за унапређење политике социјалне инклузије*, Аутономни женски центар, Београд, 2012.
- Игњатовић, Тања, Дробњак, Тања, *Анализа усклађености законодавног и стратешког оквира Републике Србије са Конвенцијом Савета Европе о спреча-*

- вању и борби против насиља над женама и насиља у породици – основна студија, Аутономни женски центар, Београд, 2014.
- Извештај Мреже „Жене против насиља“, доступно на: <http://www.zeneprotivnasilja.net/usluge-u-zajednici/srbija/signne-kuce>.
- Кели, Лиз, Дубоис, Лорна, *Постављање стандарда: Студија и предлог за минимум стандарда за сервисе за подршку женама које су преживеле насиље*. финални извештај, Аутономни женски центар (превод), Београд, 2008.
- Матковић, Гордана, *Децентрализација социјалне заштите у Србији*, Центар за либерално-демократске студије, Београд, 2006.
- Николић-Ристановић, Весна, *Насиље у породици у Војводини*, Покрајински секретаријат за привреду, запошљавање и равноправност полова, Нови Сад, 2010.
- Одлука о социјалној заштити општине Кикинда, *Службени лист општине Кикинда*, 25/2011
- Одлука о социјалној заштити Града Новог Сада, *Службени лист Града Новог Сада*, 38/2011 и 10/2012
- Одлука о социјалној заштити Града Ужица, *Службени лист града Ужица*, 19/2011.
- Одлука о правима из области социјалне заштите и социјалне сигурности грађана која се финансирају из буџета Града Врања, *Службени гласник Града Врања*, 39/2013 - пречишћен текст
- Одлука о правима из области социјалне заштите на територији Града Ниша, *Службени лист Града Ниша*, 510/12
- Одлука о правима и услугама у социјалној заштити Града Крушевца, *Службени лист града Крушевца*, 4/2013 и 11/2013
- Посебан извештај Заштитника грађана о примени Општег и посебних протокола за заштиту жена од насиља*, Заштитник грађана Републике Србије, 2014, дел. бр. 33738.
- Савет Европе: Конвенција о спречавању и борби против насиља над женама и насиља у породици – Образложење*, Документа Комитета министара (КМ), 7. април 2011.
- Hagemann-White, Carol, Combating violence against women – Stocktaking study on the measures and actions taken in Council of Europe member States, Strasbourg: Council of Europe, Directorate General of Human Right, 2006.
- Hagemann-White, Carol & Bohn, Sabine, Protecting women against violence: Analytical study on the effective implementation of Recommendation Rec(2002)5 on the protection of women against violence in Council of Europe member States, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, Strasbourg, 2007.
- Lesur, Marion, Stelmaszek, Barbara, Golden, Irish, Country report 2013 – Reality check on European services for women and children survivors of violence: A Right for Protection and Support?, WAVE Network, Vienna, 2014.
- Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2012, <http://eige.europa.eu/sites/default/files/Violence-against-Women-Victim-Support-Report.pdf>
- Lybecker, Jensen Veber, and Nielsen, Sissel Lea, When violence happens every day – a study of male violence against women in intimate relationships, The Danish Centre for Research on Social Vulnerability and LOKK, Denmark, 2005.
- Kelly, Liz, Dubois, Lorna, Combating violence against women: minimum standards for support services, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, Council of Europe, Strasbourg, 2008.

Report of the Secretary-General, In-depth Study on all Forms of Violence against Women, United Nations, New York, 2006, <http://daccess-ods.un.org/TMP/3015587.62788773.html>.

Review of the Implementation of the Beijing Platform for Action in the EU Member States: Violence against Women – Victim Support, European Institute for Gender Equality,

Task Force to Combat Violence against Women, including Domestic Violence (EG-TFV) – Final Activity Report: Proposals for future action of the Council of Europe and its member States to prevent and combat violence against women, Council of Europe, Gender Equality and Anti-Trafficking Division, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, Strasbourg, 2008.

Violence against women: an EU-wide survey, European Union Agency for Fundamental Rights, 2014.

Pesic Danijela

SUPPORT SERVICES FOR WOMEN WHO HAVE EXPERIENCED VIOLENCE – ACHIEVED STANDARDS AND (DIS) SATISFACTION OF BENEFICIARIES

Resume

As far as direct support and protection from violence are concerned, it is necessary that states ensure that all women victims of violence have access to services, which enable their long-term reintegration into society. Comprehensive network of support services, that is widespread and available throughout the country, adequately resourced and can quickly and efficiently provide support to women survivors of violence and their children, presents a key part of the principle of due diligence, which obliges states to prevent violence and protect victims. The requirement to provide appropriate support services does not mean that governments are obliged to run and operate them, but it is considered good practice that services are delivered by independent women's organizations. The main aim of this research is to gain a closer insight into the existing system of support services for women who have experienced violence in the Republic of Serbia, its features, target groups and service providers, as well as the advantages and disadvantages in comparison to the international standards for the provision of support services. Research attention is also focused on the satisfaction of women victims of violence with the treatment and services provided by centers for social work, shelters and telephone helplines run by women's organizations. Research findings point out system's shortcomings to support and protect women from violence in Serbia, both in terms of its sustainability, as well as with respect to its ability to respond promptly and effectively to the needs of these women. Results of the empirical rese-

arch show that a large percentage of the respondents are not satisfied with the conduct of the relevant institutions and provided services, as well as that a significant proportion of them are not informed in an appropriate and timely manner about existing support services. According to the respondents, by far the greatest dissatisfaction is connected with the lack of concrete support, primarily (free) legal aid and not providing relevant information. Analysis of the local policies for protection of women against gender-based violence has shown that women victims of violence are not sufficiently provided with the specialist support services, nor are they recognized as subjects of rights and/or beneficiaries of services in the local decisions on social protection. Budgetary allocations from the local level for the financing of rights and services for women victims of violence in the field of social protection are minimal, insufficient and unstable, which impacts their sustainability, quality and availability.

Key words: support services for women victims of violence, specialist support services, general support services, availability of services, women's organizations.

* Овај рад је примљен 23. новембра 2015. године а прихваћен за штампу на састанку Редакције 18. децембра 2015. године.