



)
ГОДИШЊИ ИЗВЕТАЈ
СОС телефон за жене са искуством насиља
(28.12.2018.-31.12.2019)

Нова социјална услуга, превентивни, саветодавно телефонски сервис- **СОС телефон за жене са искуством насиља**, са бројем **0800 222 003** почео је са радом 28.12.2018.г

Овај специјализовани сервис има националну покривеност у смислу приступа бесплатном (СОС) броју, а тиме и саветодавном сервису за превенцију и пријаву насиља над женама који ради по принципу (24/7), одн. непрестано током целе године и његов оснивач је Министарство за рад, запошљавање борачка и социјална питања Р. Србије, са циљем имплементације Истабулске конвенције која се тиче спречавања насиља у породици и насиља над женама, у пракси.

НОСИЛАЦ УСЛУГЕ

Услуга је поверена Центру за заштиту одојчади деце и омладине у Звечанској, који од 2005.г. у оквиру трансформације основне делатности (резиденцијалног смештаја деце) развија и недостајуће саветодавне услуге у заједници (СОС дечија линија, Родитељски телефон итд.), а са друге стране има и вишедеценијско искуство у подршци мајкама и младим женама и девојкама, које су претрпеле насиље(Матерински дом).

Успостављањем СОС телефона за жене са искуством насиља крајем 2018.г. може се рећи да Србија по први пут има национално доступан, бесплатан и поверљив телефон за превенцију и пријаву насиља, доступан 24 сата, мада је историјат развоја концепта превенције и спречавања насиља над женама много дужи и интерсекторски подржан како од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, тако и од стране Министарства унутрашњих послова, Министарства здравља, Министарства правде, локалних самоуправа итд...

Идеја оснивања СОС телефона је да се на националном плану бележе важне информације о насиљу над женама и у складу са тим креирају стратегије за што ефикасније сузбијање и превенцију појаве.

Наравно, **сврха саветодавног СОС телефона** је подршка и помоћ женама жртвама насиља које позову и које осим прихватања позива и разумевања ситуације због које позивају, могу да добију сет важних информација у вези са процедурама којима се може започети процес заустављања насиља и заштите жртве у најкраћем могућем року.

Сви до сада основани сервиси сматрају се партнерима и мрежом подршке у остварењу овог циља, али у Србији још увек нема сасвим потпуне евиденције о насиљу над женама и ослањамо се на умреженост поменутих система и интерсекторску сарадњу која би овај број ставила у контекст реалног, јер жене још увек о насиљу „тешко проговарају“. СОС телефон може у перспективи бити једна од могућности за верификацију стања ове негативне друштвене појаве којој је најављено озбиљно сузбијање, кроз више регулаторних механизма.

КЉУЧНИ ПРИНЦИПИ И СТАНДАРДИ УСЛУГЕ

- **Анонимност** - не траже се било какви подаци о позиваоцу
- **Поверљивост** - разговор остаје између саветнице и позиваоца
- **Бесплатност** - позив на број 0800 222 003 је бесплатан за позиваоце
- **Доступност** - доступни смо 24 сата
- Потпуно **поштовање личности** позиваоца- према сваком позиваоцу се односимо са поштовањем и уважавањем у складу са конвенцијом о људским правима
- **Веровање у истинитост** изнетог садржаја - не исказујемо сумњу у веродостојност садржаја који се износи током саветодавног разговора
- **Оснаживање и давање саветодавне подршке** у процесу изласка из ситуације насиља- саветнице користе своје стручне компетенције и комбинацију недирективног и директивног модела саветовања, у циљу подржавања процеса изласка из ситуације насиља

Поред саветодавне подршке, свака жена се :

- **информише о својим правима,**
- **могућностима и процедурама за заустављање насиља,**
- **корацима у реализацији истог,**
- **пријави насиља одговарајућим службама и**
- **праћењу случаја кроз накнадне позиве.**

На СОС телефону за жене са искуством насиља запослено је укупно 10 особа, 8 као саветодавно телефонске консултанткиње за насиље над женама, које раде у 24-часовном радном циклусу, уз стручну подршку(1.особа) у развоју компетенција (индивидуална и групна супервизија саветница), као и руководиоца услуге, особе задужене за унутрашњу и спољну координацију (ка другим системима),развој и планирање, као представљање услуге у јавности.

ОПШТА СТАТИСТИКА

Према званичним подацима у 2018.г. тридесет жена је изгубило живот као последицу породичног насиља, што говори у прилог озбиљности овог проблема, а Председница Владе Ана Брнабић је приликом посете Сигурној кући у Београду, на дан борбе против насиља над женама тада изјавила “да је насиље у породици и даље огроман проблем у нашем друштву, али да држава даје све од себе како би се системски борила против тога.”

Статистика у 2019. о убиствима жена се чини још погубнија, јер је до краја новембра 2019.г.у породичном насиљу убијено 28 жена, али и дугих чланова њихових породица.

Сама по себи, ова трагична статистика избројана у изгубљеним животима, у претходне две године, говори сама за себе и скреће пажњу на значај потребе за системском подршком у превенцији спречавању насиља у над женама и насиља у породици.

СТАТИСТИКА О ПОЗИВИМА НА СОС ТЕЛЕФОНУ ЗА ЖЕНЕ СА ИСКУСТВОМ НАСИЉА 2019.

Од почетка рада СОС телефона за жене са искуством насиља, листинг је показао (аутоматски бројач) да је регистровано **укупно 3.478** позива (31.12.2019.) а од тога је **1.565** позива имало тематику насиља и категорисани су као саветодавни (**1.040**), уз разговоре, такође саветодавне, али са акцентом на упућивања на друге институције и давање информација (**525**). За сваки обављени саветодавни разговор, било да се радило о подршци, информисању или упућивању, отворен је протокол (записник о позиву). Остали позиви, категорисани су као позиви који нису дошли од стране циљне групе, али је ипак обављен разговор, или су пак били провера рада (тест свако јутро и увече), као контрола рада сервиса.

УКУПАН БРОЈ ПОЗИВА (саветовање) статистика је обрађена закључно са 31.12.2019.

Табела 1. саветодавни и тестирајући позиви

Месец	Радни дан	Викенд	Ноћна смена	Тотал саветодавни:	Тест/ пров ере:
Јануар	85	30	10	125	439
Фебруар	51	18	4	73	351
Март	51	14	11	76	303
Април	31	13	6	50	219
Мај	40	12	5	57	280
Јун	51	22	15	88	228
Јули	58	17	13	88	309
Август	106	34	25	165	323
Септембар	44	20	4	68	243
Октобар	54	17	5	76	231
Новембар	98	19	11	128	316
Децембар	30	14	2	46	236
Укупно	699	230	111	1.040	3.478

Табела 2. информативни и упућујући разговори

Месец	Информативни	Упућујући	Тотал
Јануар	54	60	114
Фебруар	37	29	66
Март	16	17	33
Април	21	18	39
Мај	28	27	55
Јун	22	15	37
Јули	13	17	30
Август	34	25	59
Септембар	20	4	24
Октобар	17	5	22
Новембар	23	7	30
Децембар	14	2	16
Укупно	299	226	525

11 % свих позива упућени су од стране **мушкараца**, али већину, од **89%** позива упућиле су **жене**. Скоро сви позиваоци били су пунолетни, уз 7 регистрованих малолетних позивалаца. Позиви су упућени из **84 различита места** у Србији. Највећи број позива дошао је из Београда, а затим из Ниша, Обреновца, Старе Пазове, Чачка, Суботице, Врбаса, Бруса, Деспотовца, Горњег Милановца, Смедерева, Зрењанина, Крушевца, Новог Сада, Ивањице, Ужица, Панчева, Куршумлије, Крупња, Лесковца, Власотинца, Крагујевца, Аранђеловца, Краљева, Прокупља, Вршца, Шапца и Великог Градишта.

Позивале су нас особе различитог нивоа образовања, нешто чешће из већих градова, али и из мањих места. Велики број позивалаца има неке менталне тешкоће. **Примили смо и три позива од насилника лично.**

Старост позивалаца креће се од 17 година до чак 93 године.

ВРСТЕ НАСИЉА КОЈЕ СУ НАЈЧЕШЋЕ ПРИЈАВЉИВАНЕ

Табела 3.

Врста насиља	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јули	Август	Септембар	Октобар	Новембар	Децембар	Тотал
Физичко	65	31	41	20	31	22	35	37	20	26	37	12	377
Психичко	86	54	53	50	43	38	45	61	25	46	53	6	560
Сексуално	12	5	5	7	3	2	4	3	5	4	5	3	58
Прогањање	12	6	15	12	13	12	6	11	8	12	14	1	122
Полно узнемиравање	5	4	2	9	3	2	1	7	4	4	14	1	56
Економско	38	12	24	42	18	12	12	34	8	18	31	8	257

Напомена: особе које су позивале често напомињу да се ради о комбинованом насиљу.

Психичко прати физичко насиље, економско насиље такође прати изолација и психичко насиље.

ТИП РЕЛАЦИЈЕ ИЗМЕЂУ ЖРТВЕ И НАСИЛНИКА

Табела 4.

Однос насилник / жртва	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јули	Август	Септембар	Октобар	Новембар	Децембар	Тотал
Партнер	48	42	31	40	32	21	33	37	16	29	43	9	381
Чланови породице	25	11	17	5	11	9	12	19	9	11	9	3	141
Деца	11	3	3	6	1	4	9	7	4	1	3	3	55
Остали	27	14	11	7	4	3	10	9	4	13	19	7	128

Напомена: Категорија „партнер“ односи се на садашње и бивше супружнике, као и на ванбрачне партнере. Под члановима породице подразумевају се чланови уже и шире породице, а позиваоци су најчешће пријављивали насиље од стране оца, мајке, брата, зета. У категорији „остали“

обухваћени су насилници изван породичног круга, а то су били најчешће комшије, послодавци и познаници, али и службеници у институцијама система.

- По завршетку сваког саветодавног разговора саговорници су упућивани на надлежне институције система, пре свега на Полицију и ЦСР, а нешто ређе на Јавно тужилаштво и здравствене установе. Велико интересовање саговорника било је и за контакт са другим СОС телефонима (превенција суицида, Родитељски телефон), као и за организације које се баве спречавањем мобинга или борбом против болести зависности. Осим државних институција велики број упућивања односио се на бесплатну правну помоћ, адвокате, терапеуте, Националну службу за запошљавање, Комуналну полицију и Заштитника грађана.

УПУЋИВАЊА НА ДРУГЕ СЕРВИСЕ

Табела 5.

Полиција	Јавно тужилаштво	ЦСР	Установа социјалне заштите	Здравствена установа	Организације цивилног друштва	Женеске организације	Друго
410	165	390	60	346	52	42	177

- Већина разговора ослањала се на психо-социјално саветовање, али поред тога жене су биле јако заинтересоване за правну помоћ, као и за информисање о кривичном поступку и мерама заштите које су им на располагању. Разговори су вођени и о опцијама за смештај жртве, о евентуалном запошљавању и о финансијској помоћи. Мушкарци су се најчешће интересовали како могу да помогну некоме од својих блиских особа које трпе насиље (сестра, ћерка, комшиница). Велики је број позива мајки и очева који су забринуте за своју одраслу децу која су у кругу насиља. Посебно истичемо да имамо и **81** особу која се јављала више пута, а неке од њих водиле су са саветницама и више од **25** разговора.

Хитне мере	Мере заштите	Психо-социјално саветовање	Кривични поступак	Финансијска помоћ	Смештај жртве	Правна помоћ	Помоћ при запошљавању	Здравствене услуге	Друго
220	195	466	150	41	63	225	32	318	146



Иако је 6 пута позвана Полиција на захтев жртве, када смо тражили и повратну информацију о наредним корацима, навели су да нису у обавези да нас известе о даљим дешавањима по изласку на терен.

ДЕСКРИПТИВНИ ОПИС РАЗЛОГА И САДРЖАЈА ПОЗИВА СОС ТЕЛЕФОНУ ЗА ЖЕНЕ

Највећи број позива примљених до сада на СОС линији за жене са искуством насиља односи се управо на тему насиља које у проживеле од стране својих брачних или ванбрачних партнера. Одређени број жена први пут разговара и освешћује насиље које трпи (у питању су сви облици насиља, а не само физичко које је најпрепознатљивије код позиваоца) са консултанткињама запосленим на овом сервису. У тим случајевима позиватељке најчешће зову већи број пута, јер им је потребно да постепено пролазе кроз различите фазе (освешћивање, охрабривање, именовање, сигурност да ће бити заштићене...) заједно са консултанткињама на адекватан начин, пре него што донесу дефинитивну одлуку да насиље пријаве релевантним институцијама и тиме направе први корак изласка из насиља. Код жена најчешће преовлађују осећања страха, безнадежности, несигурности, беса и несигурности. Осим у партнерским односима, насиље се дешава и у другим односима са особама из најближег окружења. Тако, постоји и велики број позива који се односи на шире породичне, односно родбинске односе, односе са комшијама, послодавцима, познаницима и другим особама из окружења.

Такође, јављају се и жене које су већ изашле из насиља, али сада имају различите тешкоће, дилеме, потребне су им информације и подршка за даље. Најчешће се јављају питања у вези са процедуром развода, додели старатељства и расподеле имовине. Насиље трпе и родитељи од стране своје деце, који се, из потребе да их заштите, тешко одлучују за пријаву полицији или Центрима за социјални рад.

Уз то, долази и до ретрауматизације код жена које су изашле из насиља, у ситуацијама медијски праћених случајева насиља у породици, те имају потребу да и о томе разговарају. Иако је донешен нови Закон о насиљу у породици, који штити жене у оваквим ситуацијама, јављају се и кориснице које говоре о пропустима и непрофесионалном понашању запослених у институцијама које имају обавезу да овај закон спроводе. Ту су и позиви мушкараца, са којима такође разговарамо о темама које нуде (најчешће су то: старатељство и однос са децом након развода).

Понекад СОС телефон позивају и особе које не трпе директно насиље већ желе да пријаве насиље које неко у њиховом окружењу трпи. Дешава се да нам жене на крају разговора дају повратне информације о томе колико им је разговор са нама користио, захваљују нам се и говоре да ће нас позвати поново када искористе информације које смо им дали.

КРАТАК ИСТОРИЈАТ О ПОТРЕБАМА ЗА УСПОСТАВЉАЊЕ И РАЗВОЈ УСЛУГЕ

Стратегија за развој система превенције и заштите од насиља у породици, која је први пут креирана пре више од две деценије, окупила је велики број владиних, али и организација цивилног друштва које се посвећено баве овом темом, не само из перспективе стандардне



саветодавне и правне подршке женама које су претрпеле насиље, него и директног саветовања, тј. оснаживања жена у моменту и након кризе насиља, да се са овим проблемом суоче и прекину ланац насиља у којем су често веома дуго оковане.

Осим саветовалишта за жене и децу жртве породичног насиља у Србији постоји и више сигурних кућа, центара за подршку, СОС телефона, склоништа и кризних центара на локалном нивоу. Локалне организација су се 2005. умрежиле у специјализовану феминистичку мрежу „Жене против насиља“ која је коалиција женских невладиних организација које пружају индивидуалну подршку женама са циљем да мењају друштвени контекст ради смањења насиља над женама у Србији.

ЦИЉ И СВРХА ОСНИВАЊА И ПОТРЕБА ЗА СТАЛНИМ УНАПРЕЂЕЊЕМ УСЛУГЕ

Проглашењем Закона који је потврдио Конвенцију Савета Европе о спречавању и борби против насиља над женама и насиља у породици, 31. октобра 2013. од стране председника државе, створили су се и предуслови за примену Истанбулске конвенције (Конвенције Савета Европе о спречавању и борби против насиља над женама и насиља у породици, донешене у Истанбулу 11. маја 2011. г.)



Услуга „СОС телефон за жене са искуством насиља“
се у свом раду руководи политиком
НУЛТЕ ТОЛЕРАНЦИЈЕ НА НАСИЉЕ НАД ЖЕМАМА И НАСИЉА У ПОРОДИЦИ