

ИЗВЕШТАЈ О ПОЗИВИМА

на Националном СОС телефону за жене са искуством насиља за 2020.

1. Општи подаци

Назив услуге: СОС телефон за жене са искуством насиља

Носилац услуге: Центар за заштиту одојчади, деце и омладине Београд

Циљна група: Жене са искуством насиља и малолетне женске особе са искуством насиља

Број телефона: 0800 222 003 – бесплатан сервис за позиваоца

Доступност услуге: 24 сата дневно, 365 дана у години

Извршиоци: 1 координатор-РУКОВОДИЛАЦ, 1 стручни радник и 8 консултанткиња са пуним радним временом

Датум оснивања: 28.12.2018.

2. Број и структура примљених позива

Уколико рачунамо укупан број позива које је примио СОС телефон током 2020. године, заједно са тестирајућим позивима (позиви тишине, прекид, провера опреме, злостављачки позиви), долазимо до броја од **2.922** позива. У 2020 . години било је **4618** позива ка централаи.

Национални СОС телефон за жене са искуством насиља почетком 2020. године ушао је у другу годину постојања и рада. Реализовано је **694 разговора са темом насиља (24%)**. У 2 случаја дошло је и до интервенције нашег сервиса на захтев позивалаца забринутих за жртву.

Чести су били позиви и од стране **позиваоца који нису наша циљна група**, јер смо сервис који ради 24 сата, па нам се особе са менталним потешкоћама обраћају, када други бројеви и сервиси нису доступни. У овој групи позива налазе се и разговори са темом социјалних питања и бриге за егзистенцију, који нису у примарном фокусу наше услуге, али је сваки позивалац уважен и упућен на надлежне институције. (**493** тих позива што је 17% позива позиваоца који нису наша циљна група).

197 особа позвало је ове године по први пут, и за све њих отверени су протоколи..

3. Карактеристике позивалаца

Током 2020. године СОС телефон за жене са искуством насиља позвало је **624 жене и 70 мушкараца (10%)**, који су се јавили са темом насиља. Сви позиваоци у назначеном периоду били су пунолетни. У 78% случајева позвала нас је **лично жртва**, у 2% случајева то је урадио и сам насилник. У осталим случајевима наш сервис позвале су особе које су биле забринуте за жртву из свог окружења или породице (17 %). То су најчешће биле

мајке, а знатно ређе и забринуте ћерке и синови. Понекад су нам се јављале и забринуте комшије, пријатељице, сестре али ове године и забринуте очеви. У 3% разговора позивалац је био представник НВО сектора, медија или заинтересовани грађанин.

4. Облици и карактеристике насиља

Када анализирамо врсту насиља која је пријављивана, доминира психолошко насиље. Ипак, важно је нагласити да се најчешће радило о **комбинованом насиљу** и да су саговорнице обично говориле да доживљавају неколико различитих облика насиља истовремено.

Физичко	46%
Психолошко	78%
Сексуално	7%
Прогањање	19%
Полно узнемиравање	1%
Економско	21%

Карактеристике насилника

Означени насилник је у највећем броју случајева (83%) мушкарац, из старосне групе између 40 и 49 година, који располаже финансијским средствима у породици. Значајан проценат саговорница је навео да је насилник у поседу ватреног оружја (11%), и да је корисник психоактивних супстанци и/или алкохола (преко 15%). **Интересантан податак је да се у 17% случајева као насилник појављује особа женског пола, а то је најчешће била бивша партнерка или, можда неочекивано, мајка.**

5. Карактеристике жртве

Структура позива на СОС телефону за жене са искуством насиља показује да се у значајном проценту **као особа која трпи насиље појављује жена (чак 85%)**. Анализа говори о томе да су оне најчешће старости између 40 и 49 година, имају децу из заједнице са насилником, али и из претходних брачних и ванбрачних веза, да су незапослене (44%) и без личних новчаних средстава. **Само 20% жена која су жртве насиља изјављује да имају стабилно запослење**. Када говоримо о **жртвама насиља мушког пола**, то су мушкарци старости од 50 до 59 година, и они имају одређена материјална средства. Жене које нас позивају у највећем проценту и даље су у брачној заједници са насилником, док су мушкарци који су доживели насиље углавном били разведени.

Значајан проценат жртава је као последицу дуготрајног трпљења насиља **развио бројне менталне тегобе (30%)** а понекада и друге здравствене тешкоће и **физичка обољења (21%)**. У чак 4% обављених разговора саговорнице деле податак да су имале или и сада

имају суицидалне намере. Податак несумњиво говори о погубном утицају различитих форми насиља на психофизичко стање жртве.

6. Теме које су доминирале у разговорима

У **17%** реализованих разговора саговорнице наводе да су, поред њих, и деца доживљавала насиље, а у **28%** наводе да су била сведоци насиља.

Највећи број позива везан је за психолошко насиље, претње од стране партнера и чланова породице, застрашивање и изазивање осећаја кривице код жртве. Док наше старије саговорнице углавном не виде развод као опцију, **млађе жене** које су нас позивале траже конкретне информације и помоћ при доношењу одлуке да насилника напусте.

Теме које су мучиле наше позиватељке биле су и: старатељство над децом, подела имовине, страх од самосталног живота и недостатак подршке у примарној породици. Неке жене наводе да нису биле задовољне реакцијом система и понашањем појединих службеника, али су увек охрабриване да у процесу истрају.

7. Позиви мушкараца

Мушкарци су нас позивали јер су их занимале информације о исплати социјалних давања, или где могу да добију психолошку подршку. Неки саговорници су били забринути за мајке, сестре и комшинице које су биле изоловане са својим партнерима насилницима. У шест разговора позвали су нас и насилници, са потребом да своје поступке оправдају и да као узрок насиља наведу провокације које су дошле од стране жена. Још једна тема која се појавила била је отуђење детета од стране мајке, и немогућност очева да наставе контакт са дететом.

8. Табеларни приказ изечених мера и пружених услуга позиватељкама СОС телефона

Број упућивања позиваоца на надлежне органе (у разговорима који су се односили на насиље):

Према врсти мера и услуга

Хитне мере	Мере заштите	Кривичн и поступак	Финансијска помоћ	Смешта жртве	Психо-социјално саветовање	Правна помоћ
182	153	105	16	27	324	72

Помоћ у запошљавању	Здравствене услуге	Друго
---------------------	--------------------	-------

8	241	92
---	-----	----

*Једна саговорница могла је бити упућена на више организација, и могло јој је бити пружено више услуга током самог разговора.

Према врсти органа и организација

Полиција	276
Јавно тужилаштво	146
ЦЗСР	231
Установа социјалне заштите	37
Здравствена установа	254
Образовно- васпитна установа	7
Организација цивилног друштва	15
Специјализоване женске организације	18
Друго	127

Саговорнице су углавном упућиване директно на системе за подршку, као што су ЦЗСР и Полиција, али је нагласак увек стављен и на потребу да потраже медицинску или психолошку помоћ.

Жртве које су се већ обратиле институцијама, саопштавају да су претрпљено насиље најчешће пријављивале Полицији (45%). Оне су изјављивале да је само у трећини случајева (30%) донета нека врста мере заштите, док у највећем броју случајева није било реаговања система или је покренути поступак још увек у току..

Број и врста активности (интервенција) пружених корисницима

Информисање о СОС телефону	345
Едукација у вези са феноменом насиља	267
Разумевање осећања, ситуације и помоћ при доношењу одлука	344
Информисање о правима, могућностима и процедурама	312
Информисање о установама, услугама и службама за подршку	348
Посредовање- повезивање корисница са другим службама	7

Посредовање – повезивање са службама у ситуацији акутног насиља	2
--	----------

Из анализе примљених позива и обављених разговора стичемо утисак (а подаци у табелама то и показују) да су саговорнице највећи бенефит имале од самог саветодавног разговора и пре свега, поделе својих осећања са саветницама. То је доносило велико олакшање на крају разговора. Саветодавни разговори на СОС телефону за жене са искуством насиља, због свега раније наведеног, **у просеку трају по сат времена, или чак и дуже.**

9. Специфичности позива током ванредног стања

Једна од специфичности ове године била је и увођење ванредног стања због пандемије изазване вирусом COVID- 19. Услуга је у овом периоду била онлајн/на даљину и даље доступна 24/7.

Недовољна промоција услуге, као предуслов да јавност зна за њено постојање, као и појава огромног броја услужних телефонско-саветодавних сервиса за грађане током ванредног стања, је допринела недовољној искоришћености професионалних капацитета за пружање подршке још већем броју грађанки.

Ипак, током ванредног стања примљено је 350 позива, а 40% били су позиви везани за насиље условљено новонасталом ситуацијом. У том периоду, велики број позива примљен је и од стране особа са менталним тешкоћама јер им је јако тешко да се снађу у ванредним околностима, да осмисле свој дан, прате неку структуру, буду мање узнемирене, редовно узимају терапију, траже подршку саветница у одржавању својих дневних рутина.

Пандемија је дефинитивно својим последицама још више отежала изузетно тешке околности живота жена које трпе насиље.