

## Полугодишњи извештај о позивима на Националном СОС телефону за жене са искуством насиља за период од 1. јануара до 30. јуна 2021. године

### 1. Општи подаци о пружаоцу услуге

**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, анониман и поверљив телефонски сервис

**Доступност услуге:** 24/7, 365 дана у години

**Запослени:** 1 координатор- РУКОВОДИЛАЦ, 1 стручни радник и 8 консултанткиња

**Датум оснивања:** 28.12.2018.

### 2. Број и структура примљених позива

**Национални СОС телефон за жене са искуством насиља почетком 2021. године ушао је у трећу годину постојања и рада. Од почетка рада примили смо преко 8000 позива.**

Уколико рачунамо **укупан број позива** које је примио СОС телефон у првој половини 2021. године, заједно са тестирајућим позивима (позиви тишине, прекид, провера опреме, особе са менталним сметњама) долазимо до броја од **1.600**, док је **ка централи** било упућено **2000** позива.

**У првих 6 месеци 2021. године реализовано је 352 разговора са темом насиља (22% од укупног броја позива),** које смо примили од особа које доживљавају насиље или особа које су забринуте за жртву насиља.

Велики број позива је упућен од стране **позиваоца који нису наша циљна група (25%),** јер смо сервис који ради 24 сата, па нам се особе са **менталним потешкоћама** обраћају, када други бројеви и сервис 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.

Повећан број позива особа који нису примарна циљна група СОС телефона може се разумети из перспективе друштвених околности, које су усложњене пандемијом вируса COVID-19. Осећања изолованости и усамљености су, чини се, била доминантна осећања позиваоца који нису циљна група СОС телефона. Препознали су нас као сервис који им може пружити психолошку подршку у превазилажењу тешких осећања која су доминирала у овој групи позива.

Позиви су упућени из 60 различитих места у Србији, а то су најчешће били: Београд, Кула, Ниш, Нови Сад, Лесковац, Смедерево, Крагујевац, Пожаревац, Чачак, Апатин, Шабац, Крушевац, Суботица, Горњи Милановац, Пазова ... Примећено је да су у назначеном периоду упућени позиви и из места из којих до сада није било позива (13), као што су Алибунар, Бечеј, Рашка, Грделица, Топола ...

Разговори на СОС телефону за жене са искуством насиља у просеку трају по сат времена. Највећи број разговора реализован је током радних дана (60%), викендом (24%), а нешто мање разговора, али углавном јако сложених, реализовано је током ноћних смена (16%).

### 3. Карактеристике позивалаца са темом насиља

У првој половини 2021. године СОС телефон за жене са искуством насиља, са темом насиља, позвао је **307 жена и 45 мушкараца (13%)**. Сви позиваоци у назначеном периоду били су пунолетни (осим једне малолетне позиватељке).

У **77%** случајева позвала нас је **жртва**, а у осталим случајевима наш сервис позивале су особе које су биле забринуте за жртву из свог окружења или породице (**21%**).

**Особе забринуте за жртву** су најчешће биле мајке (28%), а нешто ређе и комшије или пријатељи. Понекад су нам се јављале и баке или ћерке које су бринуле због насиља које трпи за њих значајна особа. Приметан и нешто већи број позива од стране мушкараца (момак, отац, брат, син, станодавац, супруг) који су се интересовали за процедуре пријаве насиља. Један позив упутили су нам представници медија заинтересовани за нашу услугу, а у **7 случајева позвао нас је починитељ насиља**.

### 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 им се дешава неколико различитих облика насиља истовремено – физичко, економско, сексуално, прогањање, полно узнемиравање.

Наставили смо праћење насиља које се дешава деци у породицама у којима жена трпи насиље, било да су директне жртве или сведоци насиља, или да позиватељке говоре о томе да им партнери ускраћују законско право на издржавање (алиментацију).

Табеларни приказ облика и врста насиља забележених у првој половини 2021. године

Физичко	<b>109 (31%)</b>
Психолошко	<b>241 (69%)</b>
Сексуално	<b>53 (15%)</b>
Прогањање	<b>42 (12%)</b>
Полно узнемиравање	<b>27 (8%)</b>
Економско	<b>73 (21%)</b>

Деца жртве	62 (18%)
Деца сведоци	69 (20%)
Инцест	20 (6%)
Ускраћивање издржавања	32 (9%)

## Дужина трајања насиља

Особе које су позивале у највећем броју случајева трпе насиље око годину дана (59%). Значајан је и број позива од стране жртава које трпе насиље дуже од пет година (20%). Подаци указују да је повећан број особа које су насиље пријавиле одмах након што се насиље догодило (14%).

## 5. Карактеристике насилника

У највећем броју позива као злостављач наведен је партнер (46%). У ову групу спадају брачни и ванбрачни партнери, односно особе са којима су жртве у вези. Такође, овом категоријом означавају се и бивши брачни или ванбрачни партнери. Насиље од стране **чланова породице** дешавало се у 21% случајева. Када се анализирају статистички подаци везани за чланове породице, видимо да су насилници из породичног круга најчешће били очеви (29%), браћа (16%), као и мајке (17%). У назначеном периоду 2021. године, нешто је мањи проценат позива у којима су насиље вршила одрасла деца према својим родитељима (4%) него претходних година.

Велики број пријављених насилника је **ван партнерског или породичног односа (27%)**. Из наведене групе то су, најчешће, биле притужбе на насиље од стране комшија (32%), затим полицајаца (16%) или других представника система (свештеник, службеник суда, водитељ случаја или службеник у затвору, едукатора, лекара). Насилници су били и познаници или суграђани, а ређе непозната лица (6%). Једна група позива као тему је имала мобинг тј. злостављање од стране послодавца или колега (10%).

Означени починиоц насиља је у највећем броју случајева мушкарац (91%), старосне групе између 40 и 59 година, од којих 56% располаже финансијским средствима у породици. Значајан проценат саговорница је навео да насилник у свом поседу има ватрено оружје (9%), и да је корисник дрога и/или алкохола (преко 13%).

У 9% случајева, особе женског пола означавају се као починиоци насиља, најчешће је партнерка насилна у односу.

## 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 (91%). Анализа говори о томе да су оне најчешће старости између 40 и 49 година (28%), иако није занемарљив број жене узраста 19 и 29 година (17%) које су пријављивале насиље.

**Жене жртве** насиља су најчешће у брачној или ванбрачној заједници са починиоцем насиља (36%). Од укупног броја жртава насиља, 19% је запослено.

Када говоримо о **жртвама насиља мушког пола**, то су мушкарци старости од 30 до 39 година (27%), али и старији људи, преко 70 година. Као особе које су означавали као насилнике, најчешће су наводили супруге или очеве.

У назначеном периоду 6% позивалаца биле су особе које су се изјасниле да су категорисане као особе са **телесним** инвалидитетом. Позиваоци нису обавезни да се изјасне о својој верској и

**националној припадности**, али 6% особа се изјаснило да су припадници националних мањина, углавном Роми.

Значајан проценат жртава је као последицу дуготрајног трпљења насиља развио бројне менталне тегобе (25%), у 4% свих обављених разговора саговорнице су дале податак да су након трауматичног искуства имале суицидалне намере или су покушале суицид. Оне саопштавају да су развиле и друге здравствене тешкоће и обољења, податак који несумњиво говори о погубном утицају различитих форми насиља на психофизичко стање жртве.

У око 15% разговора жртве насиља биле су особе из осетљивих група: труднице, младе мајке, особе са дугом историјом лечења, чланови ЛГБТ популације, социјално угрожени као и старе особе.

## **6. Теме које су доминирале у разговорима са жртвама**

Како смо већ рекли, саговорнице су најчешће говориле о **психолошком насиљу, претњама, увредама, омаловажавању, дискредитовању, потцењивању**. Честа тема позива били су **дисфункционални породични односи и вишегодишњи партнерски насилни односи**. Разлози свакодневних тензија које су се неретко завшавале насиљем, били су међусобно оптуживање због дешавања из прошлости, избегавање одговорности, оптуживање за лош материјални статус, сумње на ванбрачне везе, нерегулисани имовински односи.

Питања која су мучила наше позиватељке у ситуацији насиља била су старатељство над децом, подела имовине, економска самосталност, затим, недостатак подршке у примарној породици, осећај срамоте и осуда околине.

Подстакнуте откривањем сексуалног злостављања у школи глуме о коме су интензивно извештавали медији, многе жене су осетиле потребу да говоре о својим искуствима, а која су се догодила у њиховом детињству или младости. Пријава сексуалног насиља и означавање медијских личности као особа за које постоји сумња да су извршиле сексуално злостављање, показало се као окидач за бројна трауматска искуства наших саговорница. Оне су желеле да по први пут са неким поделе да су доживеле сексуално насиље у детињству. Мотив саговорница није био да насилника пријаве, већ да проговоре и пруже подршку младим женама којима се нешто слично сада дешава.

Чланови породице и партнери који су сазнали да је постојало насиље према женама у њиховом окружењу, желели су да сазнају како да разговарају са њима о овој теми. Већина особа од поверења која се јавља, вербализује страх од ретрауматизације некога ко је био жртва сексуалног насиља. Заједничко овим позиваоцима, била је јака жеља да насиље пријаве што пре, понекада не поштујући темпо и жеље саме жртве.

Значајна и заступљена тема била је и отуђење деце у компликованим разводима. Често је да се однос са децом користи како би се регулисали партнерски односи. Уцене, онемогућавање вршења родитељског права, понекад су средство да се жртва обесхрабри да изађе из насилног односа.

Посебно тешки позиви су били они у којима мајке трпе насиље од своје, сада већ одрасле деце. Ове жене се носе са тешким осећањима кривице и стида, који их држе беспомоћне у зачараном кругу насиља.

Једна од карактеристика позива особа које су забринуте за жртву јесте и недоумица која је улога и одговорност некога ко има сазнања или изражава сумњу да се насиље другој особи дешава. Честа су питања, да ли се ради о задирању у приватност других људи или појединачној одговорности свакога да реагује уколико има сазнања да се насиље дешава. Чини се да постоје и даље велике разлике у односу на културолошки контекст и традиционално окружење одакле се позиватељке или позиваоци јављају. На основу досадашњег искуства чини се да су становници већих градова спремнији да се охрабре да пријаве насиље које се догађа другој особи.

Понекад, позиватељке су препознавале Национални СОС телефон као сервис који би могао да утиче на **промене** у систему или да их заступа пред институцијама система.

### **Позиви мушкараца**

**Мушкарци** су нас позивали, углавном, због забринутости за мајке, сестре или ћерке које су доживљавале насиље. Након развијања теме о сексуалном насиљу у средствима јавног информисања, контактирао нас је и велики број мушкараца који су управо сазнали да су њима блиске жене некада биле жртве овог вида насиља. Чини се да су жене имале потребу да се отворе пред својим партнерима или члановима породице и проговоре о злостављању из прошлости, охрабрене јавним наступима жртава.

У неколико разговора позвали су нас и **насилници**, са потребом да своје поступке оправдају.

Тема, која је била актуелна и у позивима мушкараца, била је покушај отуђење детета од стране мајке, и немогућност очева да наставе контакт са дететом. Понекад су и сами позиваоци трагали за психолошком подршком услед својих психолошких тегоба, депресије, болести зависности или лоших односа са члановима породице.

Велики број **позива особа ван циљне групе** су углавном позиви мушкараца са менталним тешкоћама, који на нашој линији исказују бес, вређају, псују, износе ласцивне садржаје, представљају се као жене или као насилници, али се јављају и са темом социјалних питања и бриге за егзистенцију.

## **7. Табеларни приказ изречених 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**

У току разговора саговорнице се упознају са законском регулативом, поступцима пријаве насиља и могућностима адекватних мера заштите од насиља у породици. Статистички преглед указује да је током разговора најчешће коришћено психо-социјално саветовање (69%), потом, упућивање на здравствене мере (42%) као најкориснији вид заштите и тражења помоћи особама

које су жртве насиља. Образлагање и упућивање на могућности изрицања хитних мера (35%) и мера заштите (32%) као и на кривичан поступак (27%), показује да је жртвама важно да буду упознате са могућим мерама. Такође, значајан део упућивања односио се на правну помоћ и подршку (24%), како би се жртве подробније упознале са правним оквиром нашег система.

#### Табеларни приказ мера и услуга налази

Хитне мере	Мере заштите	Кривичн и поступак	Финансијска помоћ	Смешта ј жртве	Психо-социјално саветовање	Правна помоћ
<b>124 (35%)</b>	<b>113 (32%)</b>	<b>96 (27%)</b>	<b>11 (3%)</b>	<b>26 (7%)</b>	<b>219 (62%)</b>	<b>83 (24%)</b>

Помоћ у запошљавању	Здравствене услуге	Друго
<b>3 (1%)</b>	<b>148 (42%)</b>	<b>107 (30%)</b>

\* Саговорнице су упућиване на више организација и могло јој је бити пружено више услуга током самог разговора, у складу са потребама.

#### Према врсти органа и организација

Саговорнице су углавном упућиване директно на системе за подршку, као што су ЦСР (42%) и Полиција (59%), али је нагласак увек стављен и на потребу да потраже медицинску (44%) или психолошку помоћ. Ако анализирамо где су још саговорнице упућиване, то је: Бесплатна правна помоћ, адвокати, психотерапеути, Сектор унутрашње контроле, али и други уско специјализовани СОС телефони.

Табеларни приказ упућивања на надлежне органе и организације система

Полиција	<b>208 (59%)</b>
Јавно тужилаштво	<b>127 (36%)</b>
ЦЗСР	<b>148 (42%)</b>
Установа социјалне заштите	<b>35 (10%)</b>
Здравствена установа	<b>153 (44%)</b>

Образовно- васпитна установа	<b>3 (1%)</b>
Организација цивилног друштва	<b>16 (5%)</b>
Специјализоване женске организације	<b>16 (5%)</b>
Друго	<b>134 (38%)</b>

### Број и врста активности (интервенција) пружених корисницима

Поред основне улоге у информисању саговорница о процедурама и институцијама које им стоје на располагању, велики део разговора односи се на освешћивање и рефлектовање осећања, препознавање манипулативних техника и насилних образаца понашања, разумевање ситуација у којима се налазе, подршци и охрабривању да насиље пријаве надлежним институцијама и затраже адекватну заштиту у оквиру законске регулативе.

Чини се да саговорнице/и имају разнолика очекивања од наше услуге нпр. да пружимо психотерапију жртвама, да изађемо на терен, да попричамо са насилницима и „уразумимо“ их, да интервенишемо код других институција, као и да дајемо правне савете и савете о родитељству. Из наведених разлога је важно у сваком разговору информисати позиваоце која је сврха наше услуге и ускладити њихова очекивања и реалне могућности.

Табеларни приказ броја и врсте активности пружених корисницима у позивима током прве половине 2021. године

Информисање о СОС телефону	<b>273 (78%)</b>
Едукација у вези са феноменом насиља	<b>206 (59%)</b>
Разумевање осећања, ситуације и помоћ при доношењу одлука	<b>241 (68%)</b>
Информисање о правима, могућностима и процедурама	<b>250 (71%)</b>
Информисање о установама, услугама и службама за подршку	<b>281 (80%)</b>

## 8. ЗАКЉУЧАК

У првих 6 месеци 2021. године Национални СОС телефон за жене са искуством насиља примио је 1600 позива од којих је 352 са темом насиља (22% од укупног броја позива), које смо примили од особа које доживљавају насиље или особа које су забринуте за жртву насиља. Као жртве, звале су жене али и мушкарци (13%).

Жена жртва насиља је најчешће старости између 40 и 49 година (28%), најчешће у брачној или ванбрачној заједници са починиоцем насиља (36%). Од укупног броја жртава насиља, 19% је запослено.

Када говоримо о жртвама насиља мушког пола, то су мушкарци старости од 30 до 39 година (27%), али и старији људи, преко 70 година. Као насилнике, најчешће су наводили супруге или очеве.

Означени починиоц насиља је у највећем броју случајева, мушкарац (91%), старосне групе између 40 и 59 година, од којих 56% располаже финансијским средствима у породици. Значајан проценат саговорница је навео да насилник у свом поседу има ватрено оружје (9%), и да је корисник дрога и/или алкохола (преко 13%).

У 9% случајева, особе женског пола означавају се као починиоци насиља, најчешће је партнерка насилна у односу.

Саговорнице су најчешће говориле о психолошком насиљу, претњама, увредама, омаловажавању, дискредитовању, потцењивању али и о физичком, економском, сексуалном насиљу. Честа тема позива били су дисфункционални породични односи и вишегодишњи партнерски, насилни односи. Отуђење деце у партнерским односима као и насиље у којем су починиоци деца, су такође значајна тема за наше позиваоце.

Целокупан контекст пандемије, у смислу бриге за здравље и социјална дистанца, али и отварање теме о сексуалном насиљу у медијима где се као починиоци појављују јавне личности, били су окидач за ретрауматизацију али су и оснажиле наше позиватељке да говоре о својим искуствима. Примећујемо и већу осетљивост партнера и сродника за разговоре на ову тему у оквиру породице, као и спремност да помогну у пријави сексуалног насиља.

И даље СОС телефон за жене са искуством насиља прима велики број позива ван циљне групе. Рекли бисмо да је то показатељ потребе за развијањем телефонских услуга и за друге циљне групе, пре свега за особе са менталним тешкоћама, старим и усамљеним људима.

**Београд, 20. јули 2021.**

**Жељка Бургунд,**  
Руководилац радне јединице  
Телефонске линије