ANALIZA

SOS telefon 1265 za pomoć žrtvama nasilja u porodici u Federaciji Bosne i Hercegovine

ANALIZA

SOS telefon 1265 za pomoć žrtvama nasilja u porodici u Federaciji Bosne i Hercegovine

Sarajevo, april 2022.

**SADRŽAJ**

[1. Uvod: Nasilje u porodici u Bosni i Hercegovini 5](#_Toc58827735)

[2. Metodologija istraživanja 9](#_Toc58827736)

[3. Rezultati istraživanja 10](#_Toc58827737)

[3.1. Način funkcioniranja SOS telefona 10](#_Toc58827738)

[3.2. Procedure na SOS telefonima 13](#_Toc58827739)

[3.3. Dostupnost i informiranje 16](#_Toc58827740)

[3.4. Poteškoće i prepreke u radu 18](#_Toc58827741)

[3.5. COVID-19 i SOS telefoni 20](#_Toc58827742)

[3.6. Pozicija sigurnih kuća kao okvira za rad SoS telefona 21](#_Toc58827743)

[4. Rezultati istraživanja: Analiza online upitnika 23](#_Toc58827744)

[4.1. Osnovne karakteristike ispitanika 23](#_Toc58827745)

[4.2. Iskustva sa nasiljem i SOS telefonima 25](#_Toc58827746)

[5. Zaključak 31](#_Toc58827747)

[6. Preporuke: 33](#_Toc58827748)

[Aneks 1. Protokol za intervjue za operatere i operaterke u sigurnim kućama i Centru za socijalni rad. 34](#_Toc58827749)

[Aneks 2. Online kratki upitnik za građane/građanke 36](#_Toc58827750)

# Uvod: Nasilje u porodici u Bosni i Hercegovini

Nasilje u porodici je kompleksan i višeslojan problem koji uključuje širok spektar fizičkog, psihičkog, ekonomskog i seksualnog nasilja. Ispoljava se kao skup ponašanja kojima je cilj uspostavljanje moći i kontrole nad nekim članom porodice, čime se ugrožava i tjelesni i psihološki integritet te dostojanstvo članova porodice prema kojima je nasilje usmjereno, ali i onih koji svjedoče nasilju. Nasilje u porodici je globalni problem koji predstavlja najčešći oblik kršenja osnovnih ljudskih prava, a prepoznaje se kao rodno zasnovano nasilje jer u najvećem broju pogađa žene.

Posljedice nasilja u porodici su višestruke i uključuju fizičke povrede, a nekada i smrt osobe izložene nasilju. Nasilje u porodici izaziva i višestruke mentalno-zdravstvene probleme, a u slučajevima dugotrajnog nasilja i posttraumatski stresni poremećaj. Od posljedica nasilja u porodici pate ne samo oni koji su mu direktno izloženi, već i svjedoci nasilja i šira zajednica. Djeca koja rastu u porodicama s nasiljem imaju probleme s mentalnim zdravljem, probleme s učenjem i trpe psihološke posljedice koje najčešće ne prestaju s odrastanjem, a ni s izlaskom iz takvih porodica. Nasilje u porodici nosi i brojne ekonomske posljedice koje se ogledaju u troškovima povezanim s liječenjem i pružanjem podrške žrtvama, ali i kroz smanjenje ekonomske produktivnosti osoba koje su izložene nasilju.

Kako zbog posljedica, a tako i zbog raširenosti problema, nasilje u porodici se prepoznaje kao problem društva i zajednice, a ne samo kao privatni i lični problem kako se dugo smatralo. Prepoznaje se i kao problem koji zahtjeva sveobuhvatnu krivično-pravnu i socijalnu zaštitu, a tretira se u domenu zaštite osnovnih ljudskih prava i sloboda, što je i obaveza svih nadležnih vlasti u Bosni i Hercegovini (BiH).

S tim u vezi BiH je ratificirala niz važnih međunarodnih konvencija o ljudskim pravima, pravnih dokumenata i akata kojim se stvara zakonska osnova kao vid opće prevencije nasilja u porodici, poput Evropske konvencije o ljudskim pravima i temeljnim slobodama (1950), Konvencije o pravima djeteta (1989), Konvencije o ukidanju svih oblika diskriminacije nad ženama (1979). Za tretiranje nasilja u porodici jedna od najvažnijih je Konvencija Vijeća Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici – Istanbulska konvencija (2011), koju je BiH ratificirala 2013. godine. Ratifikacijom Istanbulske konvencije BiH se obavezala na poduzimanje niza zakonodavnih i drugih mjera radi osiguranja pravnog, institucionalnog i organizacionog okvira za prevenciju nasilja nad ženama, zaštitu žrtava nasilja te kažnjavanje počinitelja nasilja.

Prvo istraživanje o raširenosti problema nasilja u porodici u BiH provedeno 2012. godine u Bosni i Hercegovini pokazalo je da je gotovo polovica svih anketiranih žena doživjela barem jedan oblik nasilja u dobi od 15 godina, a nešto manje od 12% njih prijavilo je da je doživjelo nasilje u godini koja prethodi istraživanju.[[1]](#footnote-1) Najčešći oblik nasilja koji navode žene u BiH u ovom istraživanju bilo je psihološko nasilje, sa životnom prevalencijom od 42%, praćeno fizičkim nasiljem, sa životnom prevalencijom od 24%. Iskustvo seksualnog nasilja prijavilo je šest posto žena. Počinioci nasilja nad ženama su pretežno bivši ili sadašnji partneri. Rezultati ovog istraživanja pokazuju da partnersko nasilje igra ulogu u 72% slučajeva i obično se žene suočavaju s mnogo većim rizikom od nasilja u intimnim i porodičnim odnosima kao i u svojim širim zajednicama. Mlađe žene češće doživljavaju nasilje nego starije žene, a žene narušenog zdravlja ili žene s invaliditetom nisu pošteđene nasilja – ustvari, stope prevalencije za ove žene su iste kao i za žene bez invaliditeta.[[2]](#footnote-2)

Slični rezultati potvrđeni su istraživanjem OSCE-a iz 2018. o nasilju nad ženama u BiH „Dobrobit i sigurnost žena“, koje također pokazuje da je nasilje u porodici raširen problem u BiH. Nešto manje od polovine (48%) žena koje su obuhvaćene istraživanjem u BiH doživjelo je neki oblik zlostavljanja, uključujući intimno nasilje partnera (IPV), nasilje izvan partnerskih veza i seksualno uznemiravanje, od 15 godine. U ovom istraživanju, 38% žena navodi da su doživjele psihičko, fizičko ili seksualno nasilje od svoje 15 godine (FBiH: 36%; RS: 39%). Jedna od sedam žena (14%) kaže da je doživjela fizičko ili seksualno nasilje od svoje 15 godine od strane partnera. Od 15 godine života 28% žena doživjelo je seksualno uznemiravanje (RS: 31%, FBiH: 26%), a 10% je bilo izloženo seksualnom uznemiravanju tokom 12 mjeseci prije provođenja istraživanja (RS: 14%; FBiH: 9%). Uhođenju je izloženo 5% žena u oba entiteta.[[3]](#footnote-3)

U procesu usklađivanja zakonske regulative, a u cilju otklanjanja rodne neravnopravnosti, FBiH je 2003. kriminalizirala nasilje u porodici izmjenama i dopunama Krivičnog zakona,[[4]](#footnote-4) što je bio rezultat generalne reforme krivičnog zakonodavstva i njegovog usklađivanja s međunarodnim i evropskim standardima. Nasilje u porodici je definirano Krivičnim zakonom FBiH, u članu 222:

* (1) Ko nasiljem, drskim ili bezobzirnim ponašanjem ugrožava mir, tjelesnu cjelovitost ili psihičko zdravlje člana svoje porodice, kaznit će se novčanom kaznom ili kaznom zatvora do jedne godine.
* (2) Ko krivično djelo iz stava 1. ovog člana učini prema članu porodice s kojim živi u zajedničkom kućanstvu, kaznit će se novčanom kaznom ili kaznom zatvora do tri godine.
* (3) Ako je pri učinjenju krivičnog djela iz st. 1. i 2. ovog člana upotrijebljeno oružje, opasno oruđe ili drugo sredstvo prikladno teško ozlijediti tijelo ili narušiti zdravlje, učinitelj će se kazniti kaznom zatvora od tri mjeseca do tri godine.
* (4) Ako je krivičnim djelom iz st. od 1. do 3. ovog člana član porodice teško tjelesno ozlijeđen ili mu je zdravlje teško narušeno, ili ako je krivično djelo iz st. od 1. do 3. ovog člana učinjeno prema djetetu ili maloljetniku, učinitelj će se kazniti kaznom zatvora od jedne do pet godina.
* (5) Ako je krivičnim djelom iz st. od 1. do 4. ovog člana prouzrokovana smrt člana porodice, učinitelj će se kazniti kaznom zatvora od dvije do petnaest godina.
* (6) Ko usmrti člana kojeg je prethodno zlostavljao, kaznit će se kaznom zatvora najmanje deset godina ili kaznom dugotrajnog zatvora

Ipak, praksa je pokazala da krivični postupak zbog svoje dugotrajnosti nije žrtvama pružao hitnu i direktnu zaštitu, što je neophodno u slučajevima nasilja u porodici.

Zbog toga je, na inicijativu gender institucionalnih mehanizama u BiH (Agencija za ravnopravnost spolova BiH, entitetski gender centri i zakonodavne komisije za ravnopravnost spolova) te nevladinih i međunarodnih organizacija koje se bave pitanjem nasilja nad ženama, 2005. godine usvojen Zakon o zaštiti od nasilja u porodici u FBiH.[[5]](#footnote-5) Zbog problema u provedbi Zakona, u Federaciji BiH je 2013. godine usvojen novi Zakon o zaštiti od nasilja u porodici[[6]](#footnote-6) kako bi se klasificirale procedure, utvrdile obaveze svih institucija, omogućio multisektorski odgovor na nasilje i usmjerila materijalna sredstva za podršku sistemu zaštite žrtvama nasilja u porodici.[[7]](#footnote-7)

Prema Zakonu o zaštiti od nasilja u porodici u Federaciji BiH, smatrat će se da postoji nasilje u porodici ukoliko postoji osnov sumnje da su učinjene radnje kojima član porodice nanosi fizičku, psihičku ili seksualnu bol ili patnju i/ili ekonomsku štetu, kao i prijetnje koje izazivaju strah od fizičkog, psihičkog ili seksualnog nasilja i/ili ekonomske štete kod drugog člana porodice. Radnje nasilja u porodici ili prijetnje tim radnjama su navedene u članu 7 ovog Zakona: 1) svaka primjena fizičke sile na fizički ili psihički integritet člana porodice, 2) svako postupanje jednog člana porodice koje može prouzrokovati ili izazvati opasnost da će prouzrokovati fizičku ili psihičku bol ili patnju, 3) prouzrokovanje straha ili osobne ugroženosti ili povrede dostojanstva člana porodice ucjenom ili drugom prinudom, 4) fizički napad člana porodice na drugog člana porodice, bez obzira da li je nastupila fizička povreda, 5) verbalni napad, vrijeđanje, psovanje, nazivanje pogrdnim imenima, te drugi načini grubog uznemiravanja člana porodice od drugog člana porodice, 6) seksualno uznemiravanje, 7) uhođenje i svi drugi slični oblici uznemiravanja drugog člana porodice, 8) oštećenje ili uništenje zajedničke imovine ili imovine u posjedu, 9) upotreba fizičkog nasilja ili prouzrokovanje straha u cilju oduzimanja prava na ekonomsku neovisnost zabranom rada ili držanjem člana porodice u odnosu ovisnosti ili podređenosti, 10) upotreba fizičkog i psihičkog nasilja prema djeci i zanemarivanje u njihovom odgoju, 11) fizičko i psihičko nasilje prema starim, iznemoglim osobama i zanemarivanje u njihovom njegovanju i liječenju, 12) nasilna izolacija ili ograničenje slobode kretanja člana porodice, i 13) propuštanje dužne pažnje i nepružanje pomoći i zaštite članu porodice i pored obaveze po zakonu.[[8]](#footnote-8)

Provedba Zakona pokazala se kao izazov zbog niza prepreka, uključujući činjenicu da zaštitne mjere nisu shvaćene kao jedinstven oblik zaštite za žrtvu. Rješenje kojim su zaštitne mjere povjerene u nadležnost prekršajnih odjela osnovnih odnosno općinskih sudova unijelo je konfuziju jer nije uspostavljena jasna diferencijacija između kažnjavanja počinioca i zaštite žrtve, što je primarni cilj Zakona.

Zakonom je omogućen multisektorski odgovor na nasilje u porodici, i to posebno uspostavljenim mehanizmom koji omogućava koordinirano djelovanje policije, centara za socijalni rad i pravosuđa. Koordinirano djelovanje relevantnih institucija unaprijedilo je kvalitet zaštite žrtava nasilja jer je pojednostavljeno i usavršeno prijavljivanje nasilja, reagiranje organa zaštite i izricanje sankcije za počinioca nasilja. Sistem educiranih pružatelja usluga, s neophodnim vještinama i odgovarajućim stavovima, omogućava efikasnu podršku žrtvama nasilja u porodici te umanjuje rizik od ponovne viktimizacije.[[9]](#footnote-9)

Od početka primjene Zakona o zaštiti od nasilja u porodici povećan je broj izricanja zaštitnih mjera koje zakon predviđa. Na početku primjene ovog Zakona, zaštitne mjere su rijetko izricane,[[10]](#footnote-10) a u periodu od tri godine, odnosno od 2006. do 2009. godine izrečene su svega 103 zaštitne mjere.[[11]](#footnote-11) Potom je utvrđeno da se iz godine u godinu broj izrečenih zaštitnih mjera povećava, ali i mijenja, što pokazuje statistika u tabeli ispod za posljednje tri godine.[[12]](#footnote-12)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Zaštitna mjera** | **2017.** | **2018.** | **2019.** |
| Zabrana uznemiravanja ili uhođenja osobe izložene nasilju | 254 | 246 | 209 |
| Zabrana približavanja žrtvi nasilja | 233 | 173 | 174 |
| Obavezan psihosocijalni tretman | 44 | 51 | 60 |
| Obavezno liječenje od ovisnosti | 29 | 28 | 42 |
| Zabrana približavanja i kontaktiranja počinitelju nasilja sa žrtvom nasilja u porodici | 12 | 17 | 18 |
| Udaljenje iz stana, kuće ili nekog drugog stambenog prostora i zabrana vraćanja u stan, kuću ili neki drugi stambeni prostor | 8 | 8 | 15 |
| **Ukupno** | **580** | **523** | **518** |

U sistemu zaštite od nasilja u porodici nalaze se i sigurne kuće koje žrtvama nasilja pružaju fizičku zaštitu i smještaj, psihosocijalne tretmaneg, pravnu pomoć i u nekim slučajevima, ekonomsko osnaživanje. Sigurne kuće na području BiH pružaju podršku i putem SOS telefona 1265 koji je 2008. godine uspostavila Vlada Federacije Bosne i Hercegovine. Pored sigurnih kuća koje vode nevladine organizacije, Centar za socijalni rad Jajce jedan je od operatera SOS telefona. Za žrtve nasilja SOS telefoni su od izuzetnog značaja jer žrtvama nasilja putem besplatnog poziva koji je dostupan 24 sata pružaju pomoć, podršku, savjet, a uz saglasnost žrtve uključuju i druge organe zaštite, odnosno policiju i centar za socijalni rad.

Ova analiza se upravo fokusira na rad SOS telefona 1265 za područje Federacije Bosne i Hercegovine, s ciljem identificiranja prepreka i teškoća u radu SOS telefona 1265, sticanja uvida o tome koliko je ovaj servis vidljiv i poznat građanima, te kreiranja preporuka za unapređenje rada SOS telefona.

# Metodologija istraživanja

Gender Centar Federacije Bosne i Hercegovine je u okviru implementacije projekta “Jačanje institucionalnih mehanizama za prevenciju, postupanje i zaštitu u slučajevima nasilja u porodici” koji se provodi u okviru programa UN Women “Standardi i angažman za sprečavanje nasilja nad ženama i porodičnog nasilja u Bosni i Hercegovini” faza II, koji finansijski podržava Švedska razvojna agencija SIDA, inicirao istraživanje o radu SOS telefona 1265 i pružanju pomoći i podrške žrtvama nasilja.

Istraživanje je rađeno tokom septembra i oktobra 2020. godine, te je pandemija COVID-19 uticala na način izvođenja istraživanja. Intervjui koji su planirani sa operater-kama/ima na SOS telefonima održani su telefonski ili putem e-maila. Upitnik sa 27 pitanja poslan je na adrese pet sigurnih kuća u FBiH i Centra za socijalni rad Jajce, odnosno onih koji pružaju usluge pomoći i podrške žrtvama putem SOS telefona. Od ukupnog broja operatera i operaterki koji rade na SOS telefonima odgovore je dalo pet žena i jedan muškarac. Za potrebe ovog istraživanja urađen je i intervju sa predstavnicima Gender Centra Federacije BiH.

Podaci od građana prikupljeni su putem online ankete koja je distribuirana preko različitih mreža i organizacija, te putem društvenih mreža sistemom obuhvata Federacije BiH. Link za ispunjavanje ankete distribuiran je i romskim udruženjima i udruženju osoba sa invaliditetom, s ciljem obuhvatanja populacije koja ima različite potrebe i prepreke u ostvarivanju prava.

Ovo istraživanje i analiza daje pregled rada SOS telefona 1265 u Federaciji Bosne i Hercegovine. Analiza također uključuje i podatke prikupljene od građana i građanki o vidljivosti i dostupnosti usluge SOS telefona. Upitnik za operatere SOS telefona nalazi se u Aneksu 1, a pitanja online ankete u Aneksu 2 ove Analize.

# 3. Rezultati istraživanja

Rezultati istraživanja obuhvataju analizu intervjua sa operaterkama i operaterom SOS telefona i stručnjacima iz Gender Centra FBiH, te analizu online upitnika. Analiza istraživanja predstavljena je po tematskim oblastima.

## 3.1. Način funkcioniranja SOS telefona

U cilju pružanja što efikasnije zaštite žrtvama nasilja, a u sklopu promjena u tretiranju nasilja u porodici, nevladine organizacije u Bosni i Hercegovini i prije uspostave SOS telefona pružale su podršku i informacije žrtvama nasilja kako direktno tako i putem telefona. Prije 2008. godine nevladine organizacije su ovu uslugu pružale putem svojih telefona, a nakon 2008. godine uspostavlja se jedinstvena linija 1265 za Federaciju BiH i 1264 za Republiku Srpsku. Do uspostave ove jedinstvene linije za područje Federacije BiH, nevladine organizacije u čijem sastavu djeluju i sigurne kuće imale su svoje posebne telefonske linije koje i sada postoje u jednom broju ovih organizacija.

Potreba za uvođenjem jedinstvenog SOS broja prepoznata je kroz realizaciju prvog strateškog plana za prevenciju i borbu protiv nasilja u porodici BiH. Utvrđeno je da postoji više servisa, odnosno više nevladinih organizacija koje nude svoje servise građanima, i svoje brojeve telefona na koje građani mogu pozvati i dobiti savjete i informacije u vezi sa nasiljem u porodici. Kroz analizu koja je tada rađena i provedbom prvog strateškog plana 2008. godine, uspostavljen je jedinstveni SOS telefon 1265.

Funkcioniranje SOS linije za pomoć žrtvama nasilja u porodici nije predviđeno Zakonom o zaštiti od nasilja u porodici u FBiH. Međutim, 2008. godine, na inicijativu Gender Centra Federacije BiH, potpisan je Memorandum o saradnji između Gender Centra Federacije BiH, Centra za socijalni rad Jajce i nevladinih organizacija: „Fondacija lokalne demokratije“ – Sarajevo, Udruženje građana „Vive Žene“ – Tuzla, Udruženje „Žene sa Une“ – Bihać, Udruženje građana „Medica“ – Zenica i Udruženje „Žena BiH“- Mostar. Na ovaj način uspostavljen je jedinstven SOS telefon 1265 za područje Federacije BiH. Na SOS telefonu rade operaterke i operateri koji su završili specijalne edukativne programe za rad sa žrtvama nasilja u porodici.[[13]](#footnote-13)

Ovaj jedinstveni broj funkcionira tako da se pozivi na SOS telefon 1265 preusmjeravaju najbližem operateru, odnosno organizaciji koja u ovom sistemu pruža podršku, savjete i informacije u vezi s nasiljem. Pozivi su mogući 24 sata na dan, sedam dana u sedmici. Pozivi su anonimni i besplatni. Operateri i operaterke evidentiraju pozive i vrstu pružene podrške, ali ne postoji obaveza davanja ličnih podataka. Također, statistički podaci koji se vode za ovaj broj ne sadrže povjerljive informacije.[[14]](#footnote-14)

Pozivi na SOS telefon 1265 su besplatni i osigurani tokom 24 sata.[[15]](#footnote-15) Na inicijativu Gender Centra FBiH, a u skladu sa Odlukom Vlade Federacije Bosne i Hercegovine o proglašenju broja SOS telefona 1265 brojem hitne prirode, telekom operateri (BH Telecom, m-tel i Eronet) omogućili su da pozivi na ovaj broj budu besplatni, a Gender Centar FBiH plaća godišnju naknadu u iznosu od 1.500 KM Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH za funkcioniranje kratkog koda 1265. Finansiranje rada operatera i operaterki nije regulisano putem budžetskih sredstava, nego se njihov rad finansira iz sredstava organizacija u kojima već rade i Centra za socijalni rad Jajce. Prepreku za regulisanje i finasiranje rada operatera i operaterki predstavlja nedostatak pravnog osnova u BiH. Ovaj nedostatak je važno prevazaći kako bi BiH ispunila obaveze prema Istanbulskoj konvenciji koja od članica-potpisnica zahtijeva osiguravanje specijaliziranih usluga podrške uključujući i SOS telefon.

Gender Centar FBiH je koordinirao pilotiranje uspostave elektronske baze podataka o prijavljivanju slučajeva nasilja u porodici u policiji, praćenju zaštitnih mjera koje obavljaju centri za socijalni rad, smještaju žrtava nasilja na tretman u sigurne kuće, koje su pod ingerencijom nevladinih organizacija , te o prijavljivanju nasilja na SOS telefon 1265.[[16]](#footnote-16)

Pozivi na SOS telefon 1265 se automatski usmjeravaju najbližem operateru koji pokrivaju određeno područje i to:

* Vive Žene Tuzla – Tuzlanski kanton i Posavski kanton
* Žena BiH Mostar – Hercegovačko-neretvanski, Zapadnohercegovački i Kanton 10
* Žene sa Une Bihać – Unsko-sanski kanton
* Medica Zenica - Zeničko-dobojski kanton
* Fondacija lokalne demokratije – Kanton Sarajevo i Bosansko-podrinjski kanton
* Centar za socijalni rad Jajce – Srednjobosanski kanton

Operateri iz Vive Žene, Medica i Žene sa Une su naveli područje koje pokrivaju u skladu sa potpisanim Sporazumima tj. kako je prethodno navedeno, dok su operateri iz Fondacije lokalne demokratije naveli da pokrivaju pozive iz Kantona Sarajevo, Centra za socijalni rad Jajce pozive sa područja općine Jajce i Žena BiH sa područja Zapadnohercegovačkog i Hercegovačko-neretvanskog kantona.

Također, neki operateri su naveli da primaju pozive i sa drugih područja kada o tome obavještavaju nadležne centre za socijalni rad i policijske stanice Međutim, i dalje se postavlja pitanje šta se dešava sa pozivima koji dolaze s područja Bosansko-podrinjskog kantona, Kantona 10 i ostalih 11 općina Srednjobosanskog kantona.

Uloga SOS telefona u zaštiti žrtava nasilja u porodici je važna i neophodna i u tome su bili saglasni svi ispitanici/e u ovom istraživanju. Putem SOS telefonske linije daju se savjeti, informacije te upućuje na centre za socijalni rad, savjetovališta, policiju, besplatnu pravnu pomoć, zdravstvenu zaštitu za osobe koje dožive ili su doživjele nasilje u porodici i o tome su govorile sve ispitanice. Nekada se žrtve nasilja nakon poziva na SOS telefon smještaju na tretman u sigurnu kuću, i u cijeli proces se uključuje policija i centar za socijalni rad. U nekim slučajevima poziv na SOS telefon upućuje se zbog savjeta i podrške.

Od uspostave SOS telefona 2008. godine do 2020. godine pruženo je 11.849 usluga. U okviru Izvještaja o implementaciji Strategije[[17]](#footnote-17) objavljuju se podaci po godinama i drugim varijablama kako slijedi u narednoj tabeli.[[18]](#footnote-18)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Broj poziva na SOS telefon 1265** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Početna faza (2012) | | 2013. | | | 2014. | | | 2015. | | | 2016. | | | 2017. | | | 2018. | | 2019. | |
| **1.190** | | **1.004** | | | **1.103** | | | **914** | | | **654** | | | **453** | | | **226** | | **501** | |
| M | Ž | M | | Ž | M | | Ž | M | | Ž | M | | Ž | M | | Ž | M | Ž | M | Ž |
| **14%** | **86%** | **8%** | **92%** | | **13%** | **87%** | | **14%** | **86%** | | **14%** | **86%** | | **14%** | **86%** | | **14%** | **86%** | **14%** | **86%** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Broj poziva na SOS telefon 1265 – za 2020. godine** | |
| Fondacija lokalne demokratije – Sarajevo | 1360 |
| Žene sa Une – Bihać | 58 |
| Vive Žene – Tuzla | 96 |
| Žena BiH – Mostar | 430 |
| Medica Zenica | 393 |
| Centar za socijalni rad Jajce | 10 |
| **Ukupno** | **2374** |

## 3.2. Procedure na SOS telefonima

Operateri i operaterke navode da imaju dugogodišnje iskustvo u radu sa žrtvama nasilja u rasponu od tri godine do sedamnaest godina. Troje od njih šestero navelo je da do sada nisu imali obuke u postupanju i radu na SOS telefonima osim internih obuka u sigurnim kućama u kojima su zaposleni. Tri ispitanice su navele da su imale obuke koje se tiču postupanja u slučajevima nasilja u porodici, uspostavljanju SOS baze podataka, kao i obuke koje su uključivale rad sa psihijatrima i drugim stručnim kadrovima. Stručni profili operatera/operaterki na SOS telefonu sa kojima su urađeni intervjui su: socijalni radnik, dvije socijalne pedagoginje, medicinska sestra, psihologinja i jedna pravnica.

Na pitanje da opišu proceduru rada na SOS telefonima, ispitanice/k su navodile iste ili slične odgovore, koje su definira-le/o kroz nekoliko koraka u postupanju sa žrtvom nasilja. Prvi korak odnosi se na uzimanje podataka od žrtve uz poštivanje tajnosti, nakon čega se uzimaju i drugi podaci koji se tiču samog nasilja. Ukoliko žrtva da informaciju da se nasilje dešava u trenutku poziva, a operaterke na SOS telefonu dobiju dozvolu od žrtve, obavještavaju nadležnu policijsku stanicu i centar za socijalni rad koji postupaju po svojim nadležnostima. Od žrtve nasilja se uzimaju podaci kao što je, na primjer, da li počinilac ima oružje ili neki drugi predmet kojim može ozlijediti žrtvu. Također, žrtvi nasilja se odmah nudi mogućnost smještaja u neku od sigurnih kuća. Žrtva nasilja se tokom razgovora također upoznaje sa svojim pravima, mogućnošću podrške od strane vladinih institucija i nevladinih organizacija.

Tokom istraživanja operaterka iz Vive Žene Tuzla detaljno objašnjava procedure. Ova operaterka navodi da su za SOS telefon predviđena dva telefona te mobilne slušalice lako dostupne svim zaposlenima. Nakon javljanja na telefon, zavisno od situacije, ako je osoba stabilna, te ako nasilje nije akutno u tom trenutku, osobi se dozvoli i potiče je se da ispriča razlog zbog kojeg zove; koriste se i potpitanja ukoliko operaterka smatra da je potrebno. Nakon obavljenog razgovora, daju se osnovne upute o tome da postoji mogućnost da prijavi nasilje, a daju se i osnovne informacije o tome kome se može obratiti, te se upućuje u osnovne odredbe Zakona o zaštiti od nasilja u porodici. Sa žrtvom se procjenjuje rizik od nasilnika, te joj se daju osnovne upute kako da sačini svoj plan sigurnosti i kako da se zaštiti. Nakon razgovora, ukoliko je žrtva nasilja saglasna, operater/ka sačinjava Službenu zabilješku o saznanjima postojanja nasilja koju upućuje policijskoj stanici, centru za socijalni rad i kantonalnom tužilaštvu. Ukoliko je situacija u tom momentu alarmantna i ako se tokom poziva dešava nasilje, telefonskim putem se kontaktira policijska stanica i obavještava o nasilju, te se traži njihova intervencija. Svaki razgovor se evidentira na posebnom obrascu za SOS pozive.

Kada je riječ o načinu evidentiranja poziva od strane pozivatelja/žrtve, operaterke su navele da imaju unificirane obrasce udruženja ili obrasce koje je kreirao Gender Centar FBiH gdje evidentiraju sve pozive, i na osnovu kojih se radi mjesečna i godišnja analiza poziva za pomoć žrtvama nasilja. Operater iz Centra za socijalni rad Jajce navodi da koriste obrasce njihovog centra za evidentiranje poziva.

Koliko je važno funkcionisanje SOS telefona govori činjenica da su svi ispitanici/e navele/i da postojanjem ovih linija žrtve mogu po uspostavi poziva dobiti, kako je navedeno: kriznu podršku, potrebne informacije i upute kako se zaštititi od nasilnika. Takve prijave se odmah obrađuju u vidu zapisnika koji se kao takvi prosljeđuju centrima za socijalni rad i policijskim stanicama u zavisnosti od mjesta odakle žrtva nasilja poziva. Također, ispitanice su navele da pored elementarne podrške žrtvi, organizacije u kojima djeluju sigurne kuće razvile su specijalizirane servise podrške žrtvama nasilja koja, između ostalog, obuhvata i pomoć u sigurnoj kući (logistička podrška i sigurnost, stručni psihoterapijski rad, praćenje zdravstvenog stanja i radno-okupaciona terapija), stručnu pomoć (savjetovanje, individualni i grupni terapijski rad, porodična terapija) te psihološko i pravno savjetovanje.

SOS telefon najčešće pozivaju same žrtve, mada se povremeno dešava da nasilje prijavljuju i građani koji su svjedoci takve vrste nasilja. U najvećem broju slučajeva građani koji svjedoče nasilju traže da ostanu anonimni to jeste da se njihov identitet ne otkriva. U slučaju da nasilje prijavljuju građani, operater i operaterke naglašavaju da prvenstveno pohvale građane za poduzeti korak, vodeći se činjenicom da je zakonska odgovornost svih da prijave svaki oblik nasilja. Po dobijanju prijave građana, operateri i operaterke poduzimaju dalje korake, odnosno kontaktiraju nadležne institucije kako bi one dalje postupale.

Na pitanje o lažnim prijavama nasilja, ispitanice su odgovorile da se to ne dešava, ili, ukoliko se dogodi, da je vrlo često riječ o osobama sa psihičkim smetnjama i psihijatrijskim dijagnozama. Međutim, jedna ispitanica je navela da povremeno dobiju povratne informacije od policijskih službenika koji postupaju po prijavi u slučajevima nasilja, da nakon izlaska na teren ne evidentiraju nasilje. To se dešava vrlo često kada žrtva trpi psihičko nasilje koje je teže dokazivo od npr. fizičkog i seksualnog nasilja.

Svi operateri i operaterke na SOS linijama educirani su za rad sa žrtvama nasilja u porodici, mada nisu svi educirani za specifičnosti rada na SOS telefonu. O obukama ovako govori jedna učesnica istraživanja:

*“Naravno, imali smo šest mjeseci obuku koja je provedena. Obuka je dugo trajala, uključujući rad sa psihijatrom i drugim stručnim kadrovima koji su bili potrebni za tu obuku… Učili smo o ulogama žrtve i nasilnika, i mijenjali smo uloge, u momentu smo žrtva, a u momentu nasilnik da uvijek znamo kako ćemo postupiti. Ustvari, da znamo kako ćemo se javiti, i adekvatne informacije dati ko bude zvao.”*

Budući da operateri i operaterke već rade u sistemu zaštite žrtava nasilja, upoznati su i sa svim procedurama za zaštitu žrtve, smještaj u sigurnu kuću, a obučeni su i da daju informacije o zakonskim procedurama.

Na pitanje da li SOS operaterke kontaktiraju policiju kada smatraju da je žrtva u životnoj opasnosti kažu da to ne rade bez dozvole žrtve. Na pitanje da li imaju takve situacije i šta u tom momentu rade pojašnjava jedna operaterka:

*“Pa naravno da imamo jer kao što sam Vam rekla na početku, uvijek tražimo dozvolu od žrtve da pozovemo policiju. Jer nekada pozivom i slanjem policije možemo ugroziti život žrtve iz razloga što žrtva tog momenta nije osnažena i što ne vjeruje u datom momentu da će policija pružiti adekvatnu pomoć i da li će je izolovati. Jer se dešavalo da žrtva i pored toga ostane u kući. To je onda gore po žrtvu. Tako da poštujemo uvijek njihovu volju ali onda dajemo instrukcije i savjete kako će se ponašati i šta poduzeti u datom momentu da bi spasila svoj život. Pa da ponovo pozove ili da ode u centar ili policiju, jer često žrtve ne žele da dođe policija iz raznih razloga, da li zbog komšiluka ili rodbinskih odnosa ili jednostavno ne žele da policija dođe na adresu. Jer žrtva nije tog momenta spremna. Onda kažemo hajde polako, da se smiri situacija i da onda dati momenat iskoristi i ode u policiju i centar za socijalni rad.*

Operateri i operaterke koji direktno rade na SOS telefonima vrlo često se susreću sa različitim situacijama u slučaju nasilja nad ženama i nasilja u porodici. Primjeri specifičnih situacija nasilja i postupanje operaterke/a u takvim situacijama:

* „*U ponoć smo primili poziv žene žrtve nasilja koja je sa djetetom pobjegla u šumu, te se nije smjela vratiti kući jer je muž bio pijan i nasilan. Nije smjela pozvati policiju jer, kako kaže, muž ima poznanika u policiji. Odmah smo reagovali, a operaterka koja je primila poziv je pozvala policiju. Jedva smo je locirali i pronašli jer je žrtva izričito i jedino odgovarala na naše telefonske pozive, ali ne i od policije. Smjestili smo je u sigurnu kuću i pružili kompletnu pomoć i podršku*.“
* „*Majka je zajedno sa troje djece uspjela da se spasi od nasilnog supruga, nazvala je SOS telefon, te tražila informacije na koji način joj se može pružiti zaštita, obzirom da se ne smije vratiti na područje iste općine. Kontaktirali smo nadležni centar za socijalni rad i u koordinaciji sa istima žrtva je zajedno sa djecom u kratkom roku zbrinuta u sigurnu kuću.“*
* „*Dijete od 12 godina je pozvalo SOS telefon nakon što je svjedočio nasilju oca nad majkom. Nakon što se sakrio u sobu, nije bio siguran gdje je majka, tražio je. Otac također nije bio u kući. Uputili smo ga ostane smiren i rekli mu da je ispravno postupio. Uputili ga da pozove policijsku stanicu i rekli da ćemo ih i mi kontaktirati. Nakon toga smo rekli da treba da nazove prvog susjeda ili da izađe iz kuće i skloni se kod njih, policiju da obavijesti gdje će biti. Nakon poziva policiji, dječak je preuzet sa predstavnicima centra za socijalni rad, pronašli su majku, te su zajedno smješteni u sigurnu kuću.“*
* „*Bio je jedan slučaj kada je nasilnik držao dijete i prijetio da će dijete da baci s balkona da bi naudio žrtvi. Radilo se o djevojčici od dvije godine. Uplakana majka je nazvala i uz dobru intervenciju policije, jer se radilo o sekundama, slučaj je pozitivno riješen.“*

## 3.3. Dostupnost i informiranje

Na pitanje koja područja pokrivaju SOS telefoni, operater/ke su odgovorili da pored kantona u kojima oni djeluju vrlo često se dešava da dobijaju pozive i iz drugih dijelova Bosne i Hercegovine. Po dobijanju takvih poziva, oni kontaktiraju nadležne centre za socijalni rad i policijske stanice koje potom postupaju po svojim ovlaštenjima. Kao glavna dva broja na koja žrtve nasilja mogu pozivati operater/ke su naveli 1265 za Federaciju BiH i 1264 za Republiku Srpsku. Operater/ke su naveli da, osim ova dva broja, žrtve nasilja pozivaju i brojeve organizacija u kojima djeluju sigurne kuće, kao i privatne telefone zaposlenika, a sve s ciljem dobijanja pomoći u slučaju nasilja. Također, navedeno je da se povremeno u svrhu projektnih aktivnosti otvaraju brojevi za pomoć žrtvama nasilja koji se koriste dok traje projektna aktivnost, nakon čega se gase.

Fondacija lokalne demokratije iz Sarajeva je prije osnivanja SOS telefona 1265 imala svoj SOS telefon 033 222 000 i taj telefon su zadržali i koristi se uz 1265, a kao takav se i promovira. Smatraju da dva broja ne stvaraju zabunu te da će korisnici koji god broj da nazovu dobiti isti telefon. Navode da je broj 033 222 000 ranije otvorena linija za koju su prošli obuku tako da im je bilo lako koristiti liniju 1265. Korisnici koji nazovu ove brojeve dobit će istu liniju tj. SOS telefon. Navode da u datom momentu ne mogu znati ko je nazvao 033 222 000 ili 1265, te da je najvažnije da pruže adekvatnu informaciju, odnosno da žrtva dođe do njih, što potvrđuje da se pozivi na oba broja evidentiraju zajedno, tj. evidencija nije odvojena.

Centar za socijalni rad Jajce također promovira broj 061 666 309 kao SOS telefon i pozivi sa 1265 preusmjeravaju se na ovaj broj mobitela. Žene BiH Mostar navode da pored SOS telefona imaju saznanja da se dešavalo da se uspostavi nekoliko jednokratnih SOS telefona koji traju onoliko koliko traje projekat.

Operater i operaterke smatraju da postojeći brojevi koji su dostupni svim žrtvama nasilja na području BiH trebaju ostati isti. Također je navedeno da su pojedine organizacije otvarale i dodatne brojeve od nastanka pandemije COVID-19, kako bi žrtve imale mogućnost pozivanja i traženja pomoći.

Operater/ke su naveli da građane BiH informiraju o postojanju SOS telefona najčešće putem javnih servisa, gostovanja na televiziji, realizacijom projektnih aktivnosti, distribuiranjem promotivnih materijala tokom uličnih aktivnosti, rada u školama, na web-stranicama kao i društvenim mrežama organizacija i centara za socijalni rad, čime žele postići što veću vidljivost kako bi broj postao dostupan svima koji se nađu u stanju potrebe. Također navode da kontinuirano rade na osvještavanju javnosti o problemu nasilja kako u lokalnoj zajednici tako i na širem području kantona i Federacije BiH. Tokom istraživanja jedna ispitanica navodi da je SOS broj često promoviran odmah nakon uspostave, a da je potom uglavnom promoviran u toku Kampanje "16 dana aktivizma" gdje se događaju aktivnosti vladinih institucija ili nevladinih organizacija, s tim da su u posljednje vrijeme promocije SOS telefona znatno rjeđe.

Tokom ovog istraživanja i pretraživanja informacija o SOS telefonima primijećeno je da su informacije o nasilju u porodici uglavnom vezane za „16 dana aktivizma“ ili za nevladine organizacije. Ukucavanje pojmova nasilje u porodici i sličnih ne vodi onoga ko pretražuje odmah i dovoljno brzo do broja SOS telefona. Ovakva vrsta pretraživanja prvo ponudi različite stručne publikacije. Ukucavanje termina SOS Sarajevo vodi do Fondacije lokalne demokratije i tu se pojavljuju dva broja, o kojima je ranije bilo riječi, a koja nisu odmah vidljivo istaknuta. Stranice centara za socijalni rad ne ističu na svojim početnim stranicama niti dovoljno vidljivo broj SOS telefona 1265, osim stranice Centra za socijalni rad Jajce gdje je na početnoj stranici odmah istaknuta poruka SOS dežurni telefon 24 sata 061 666 302. Bez obzira što je ovaj broj jasno istaknut, žrtve ne mogu znati da li je ovaj poziv besplatan, kao što je to slučaj sa 1265.

## 3.4. Poteškoće i prepreke u radu

Kao prepreke u svom radu operater/ke su prvenstveno naveli to da ne postoji kvalitetna razmjena informacija nositelja aktivnosti rada SOS telefona. Pored toga, naveodi se da je posao koji obavljaju na volonterskoj osnovi ili zavisi od donatorskih sredstava. Kao što je pojašnjeno ranije u izvještaju, operateri i operaterke obavljaju dužnosti na SOS telefonu u sklopu svojih ostalih poslova u nevladinim organizacijama, odnosno u Centru za socijalni rad Jajce. Budući da plate zaposlenih u nevladinim organizacijama često zavise od donatorskih sredstava, operaterke iz sigurnih kuća smatraju da to stvara određeni stepen nesigurnosti u radu. Također, istaknuto je da za ovaj vid posla koji se odnosi na direktnu pomoć žrtvi nasilja, iz budžeta Federacije BiH nisu osigurana dovoljna sredstva. Također, za cjelokupno finansiranje ovog servisa nedostaju i određeni pravni elementi. Međutim, Federalno ministarstvo rada i socijalne politike pruža finansijsku podršku sigurnim kućama kroz Tekući transfer neprofitnim organizacijama – Provedba Zakona o zaštiti od nasilja u porodici i kroz Javni poziv za sufinansiranje projekata i programa iz sredstava dijela prihoda ostvarenih u Budžetu Federacije BiH po osnovu naknada za priređivanje igara na sreću. Tokom 2019. u okviru Tekućeg transfera Ministarstvo je obezbijedilo ukupno 250.000 KM za podršku sigurnim kućama, a rad sigurnih kuća u 2019. je podržan kroz Tekući transfer i kroz sredstva od igara na sreću. U tom okviru moguće je da nevladine organizacije planiraju i sredstva za operatere za SOS telefon. Međutim, ta mogućnost nije dovoljno iskorištena, što se može vidjeti iz sljedeće tabele. Pored toga, predstavnici Gender Centra FBiH smatraju da u ovom trenutku nema zakonskog osnova da se osiguraju sredstva posebno za plaćanje SOS operatera.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RB** | **NVO** | **Dodijeljeni iznos iz Tekućeg transfera** | **Dodijeljeni iznosi iz Transfera po osnovu igara na sreću** | **Napomena** |
| 1. | Žene sa Une | 37.500,00 | 0,00 | Nije aplicirala za sredstva od igara na sreću |
| 2. | Vive Žene | 46.635,26 | 22.800,00 | // |
| 3. | Medica | 58.415,35 | 26.400,00 | // |
| 4. | Žena BiH | 44.900,00 | 0,00 | Nije se kvalificirala za sredstva od igara na sreću |
| 5. | Fondacija lokalne demokratije | 0,00 | 0,00 | Nije aplicirala za sredstva od igara na sreću |
|  | **UKUPNO** | **187.450,61** | **49.200,00** |  |

Ispitanice su navele da je operaterima i operaterkama potrebno obezbijediti kontinuiranu i kvalitetnu edukaciju i osigurati finansijska sredstva kako bi bili adekvatno plaćeni za svoj rad. Osim toga, smatraju da je potrebno uspostaviti i jedinstvenu bazu podataka. Za sada svaka sigurna kuća vodi svoje podatke, ali nemaju razmjene podataka sa drugim sigurnim kućama i smatraju da bi bilo jako dobro imati bazu podataka koja će biti uvezana sa drugim sigurnim kućama. Operaterka iz organizacije Medica Zenica navela je da postoji baza Gender Centra FBiH. Ostali navode da unose podatke u SOS obrasce u svojim organizacijama/CSR. Ne vidi se u odgovorima da su operateri/operaterke dovoljno upoznati s postojanjem jedinstvene baze ili da koriste SOS obrasce Gender Centra. Budući da je uspostavljena jedinstvena elektronska baza podataka u koju se unose pozivi na SOS 1265, potrebno je problematizirati zašto operater-ke/i nisu dovoljno upoznat-e/i sa postojanjem i mogućnostima korištenja informacija iz ove baze podataka na nivou FBiH. Istovremeno, kada su u pitanju podaci o broju poziva na SOS telefon, oni su prikazani u godišnjim izvještajima o provedbi Strategije o prevenciji i borbi protiv nasilja u porodici.

Nadalje, kada je riječ o saradnji sa drugim institucijama i organizacijama, većina ispitanica je navela da imaju dobru odnosno zadovoljavajuću saradnju, mada je istaknuto da bi bilo poželjno da dobiju povratne informacije o samom slučaju nakon što završe svoj posao, odnosno kada upute žrtvu u određenu ustanovu, što bi poboljšalo rad i omogućilo kontinuitet slučaja. Važan problem je istakla jedna ispitanica – da su se dešavale prijetnje i zastrašivanja od počinitelja nasilja različite vrste, što značajno otežava rad kako operater-kama/ima tako i samim organizacijama u okviru kojih djeluju sigurne kuće.

Tokom istraživanja evidentirani su i drugi problemi. Prvenstveno, postavlja se pitanje koliko su građani informirani o postojanju SOS telefona 1265, odnosno koliko je taj broj vidljiv i prepoznatljiv te u kojoj mjeri ga koriste žrtve nasilja, ali i građani koji svjedoče nasilju. Također, postavlja se i pitanje dupliranja SOS linija, konkretno u Kantonu Sarajevo gdje su u funkciji dva broja, kao i u Srednjobosanskom kantonu gdje se kroz promociju navodi broj mobitela koji je dežurni telefon u centru za socijalni rad. Jasno je da je svrha ista i da je cilj pružiti podršku, ali s druge strane postavlja se pitanje vidljivosti SOS telefona 1265 u ova dva kantona kao jedinstvenog i besplatnog broja za cijelu Federaciju BiH.

Također, jasno je da problem predstavlja pitanje troškova rada operaterki, i taj problem nevladine organizacije već duže vrijeme ističu. Ovdje se najprije postavlja pitanje sistemskog rješenja finansiranja, odnosno mogućnost dugoročnog projektnog finansiranja jer se u protivnom može dogoditi da neke NVO odluče prekinuti ugovor o pružanju usluga SOS telefona zbog nemogućnosti pokrivanja troškova.

Nakon provedenog istraživanja potrebno je problematizirati i pitanje da li je SOS telefon dostupan 24 sata svaki dan tj. da li su svi pozivi pokriveni cijelo vrijeme radnim danima, vikendom, praznicima i 24 sata. Također, tokom istraživanja navedeno je i to da je potrebno razmotriti da broj 1265 bude dostupan i povezan na mobilni telefon, ukoliko je to moguće, te mogućnost uvođenja Viber linije za SOS telefon.

Iz Vive Žene Tuzla navode da je potrebno imati planirana finansijska sredstva za operatere, promociju SOS telefona, zamjenske telefone ukoliko se postojeći pokvare. Obrasci za SOS telefone treba da budu jedinstveni, prilagođeni bazi za unos podataka i sa podacima koji inače trebaju za redovne izvještaje. Također, smatraju da je potrebna i dodatna edukacija i osposobljenost operatera za intervencije.

Sa kakvim se poteškoćama susreću operateri u radu i da li se dešava da su u svom postupanju imali situacije koje se prema njihovom mišljenju nisu adekvatno riješile – samo je jedan od aspekata njihovog rada. Jedna ispitanica navodi da, iako prijavi nasilje, žrtva vrlo često povuče svoju izjavu, iako je svjesna da joj je potrebna stručna pomoć i zaštita. Također, navodi se i sama primjena zakona, teret dokazivanja i lišavanja slobode nasilnika, što za žrtvu predstavlja vrlo često veliki problem. Pored navedenih problema, ispitanice su navele i primjere slučajeva koje nisu mogle riješiti:

* „*Posebno težak slučaj koji nije adekvatno riješen je prijava nasilja nad djetetom od strane osobe koja inače ima psihijatrijsku dijagnozu. Navodi da često čuje vrisak i molbe djevojčice da 'joj to ne rade', konkretno opisujući situacije i cijelu porodicu. Pričala je da čuje i vidi tu djevojčicu kako je zlostavlja i grupa muškaraca, odvode je i dovode, što majka sve dozvoljava i prijeti joj ako je ne posluša. Slučaj je prijavljen iako je postojala sumnja u istinitost tih informacija, jer se graničila sa realitetom. Na kraju službenici policije su obavili sve po prijavi, ali se nikada nije moglo utvrditi sa sigurnošću ko je prijavio, čak ni po broju telefona, jer ime nije odgovaralo situaciji. Sa prijateljicom kao svjedokinjom se nije mogao obaviti razgovor. Ali su i predstavnici Centra za socijalni rad i policijske stanici uradili sve što je u njihovoj nadležnosti te su potvrdili da je očito da se radi o osobi koju znaju od ranije, koja je i ranije prijavljivala vrlo neracionalne događaje.“*
* *„Poziv je bio sa mobilnog uređaja (skriven broj) i jedino što se čulo je galama i plač. Nismo mogli dokučiti o čemu se radi, ali očito da se nasilje dešavalo za vrijeme poziva i uporno smo pokušavali doći do bilo kakve informacije o lokaciji, ali bezuspješno. Čuli su se glasovi starijih osoba i djece. Pretpostavljamo da je dijete nazvalo 1265 i sakrilo telefon, te smo bili svjedoci nasilja koje se dešava, ali nismo mogli ništa poduzeti. Poziv je trajao nekoliko minuta. Po završetku poziva obavijestili smo policiju, ali bez broja telefona, lokacije i bilo kakve druge informacije, nažalost, nisu mogli ništa poduzeti.“*

Jasno je da je posao SOS operatera stresan i postavljeno je i pitanje da li oni imaju podršku u svom radu. Struktura koju nudi sigurna kuća sa profilima koji rade u sigurnoj kući ima kapacitet da obezbijedi profesionalnu podršku, i jedna operaterka ovako odgovara:

“*Naravno da je stresan, ali mi imamo redovno superviziju svaki mjesec kroz koju prolazimo i bez toga ne bi bili funkcionalni kao što jesmo. I to je organizovano unutar naše sigurne kuće i otkako postoji sigurna kuća postoji i supervizija.”*

## 3.5. COVID-19 i SOS telefoni

Kada je riječ o stanju pandemije COVID-19 u svijetu, pa tako i u BiH, operater i operaterke su u svojim odgovorima na pitanje koliko je trenutna situacija uticala na njihov rad dali značajne, ali i zabrinjavajuće informacije. Navedeno je da pored toga što je veliki dio populacije uslijed pandemije ostao bez posla, veliki broj žrtva je bio primoran provoditi vrijeme sa nasilnikom u kući, što je u velikoj mjeri dovelo do povećanja nasilja nad ženama i u porodici, kao što je prikazano ranije u izvještaju kroz statistiku o broju poziva na SOS telefone u prva četiri mjeseca 2020. godine. Pored toga, ispitanice navode da je rad sigurnih kuća morao biti reorganiziran poštujući sve epidemiološke mjere i preporuke nadležnih kriznih štabova. Operaterka iz Vive Žene Tuzla navodi da određeno vrijeme nije bilo moguće obavljati razgovore i terapijski rad unutar prostorija. Također navode da je veliki problem bio i finansijska neizvjesnost, da li će planirana sredstva biti doznačena, a potrebe su bile sve veće.

Pandemija COVID-19 je pokazala da je za neke žrtve nasilja čak i poziv na SOS telefon bio nemoguć zbog stalnog prisustva nasilnika. Ispitanice nisu navele da su tokom pandemije pokušale uspostaviti i druge načine kako ih žrtve mogu kontaktirati, mada na ovo pitanje SOS operaterka iz Sarajeva kaže da su im se žrtve obraćale i e-mailom i preko Facebooka.

Pored toga, navedeno je da je pitanje smještaja u sigurnu kuću postalo teže zato što su žrtve morale biti podvrgnute medicinskom tretmanu, odnosno testiranju na COVID-19, ali i izolaciji što je u velikom broju slučajeva otežavalo dalje postupanje u zbrinjavanju u sigurne kuće. Naposljetku, ispitanice su navele da je zbog nedostatka finansijskih sredstava za rad sigurnih kuća osiguranje smještaja žrtava u sigurne kuće najveći problem s kojima se susreću koordinatori sigurnih kuća. Rade u otežanim uslovima od početka pandemije. Žrtve se duže zadržavaju u sigurnoj kući, što stvara veće troškove, zahtijeva dodatno osoblje za provođenje postupka izolacije, ali i otežano iznalaženje izlazne strategije. Osim toga, žrtve su prisiljene da budu u zatvorenom prostoru sa nasilnicima, te je otežano iznalaženje izlazne strategije za žrtve, prvenstveno zbog pogoršane ekonomske situacije.

Pojedine organizacije u okviru kojih djeluju sigurne kuće pokrenule su uz vlastite resurse i pomoć drugih organizacija kupovinu zaštitnih maski te ih distribuirale zdravstvenim ustanovama, sigurnim kućama, udruženjima. I u doba pandemije pokazalo se da su nevladine organizacije, iako zavise od donatorskih sredstava i donacija, bile te koje su obezbjeđivale pakete pomoći ugroženim kategorijama stanovništva u BiH.

## 3.6. Pozicija sigurnih kuća kao okvira za rad SOS telefona

Operateri i operaterke koji rade na SOS telefonu rade i u sigurnim kućama gdje obavljaju i druge poslove. Samo jedan intervjuisani operater SOS telefona radi u centru za socijalni rad. To znači da sigurna kuća pruža okvir unutar kojeg se obezbjeđuje i servis SOS telefona. Smještaj u sigurne kuće je od izuzetne važnosti za žrtve nasilja u porodici. Pored privremenog smještaja i hrane, žrtve nasilja dobivaju psihosocijalnu podršku, pravnu i medicinsku pomoć te pomoć prilikom kontakta s nadležnim institucijama.

Na području Federacije BiH postoji pet sigurnih kuća sa 140 raspoloživih mjesta za smještaj žrtava nasilja. One djeluju u okviru nevladinih organizacija: Fondacija lokalne demokratije Sarajevo, Medica Zenica, Vive Žene Tuzla, Žene sa Une Bihać i Žena BiH Mostar. Sigurna kuća namijenjena je privremenom zbrinjavanju žena i djece – žrtava nasilja u porodici i predstavlja realizaciju prava žrtve nasilja u porodici na fizičku i psihičku sigurnost, odnosno zaštitu života, tjelesnog integriteta i duševnog zdravlja i sprečavanje daljeg nasilničkog ponašanja. Propis predviđen Zakonom o zaštiti od nasilja u porodici kojim bi se reguliralo pitanje osnivanja, rada i finansiranja sigurnih kuća nije donesen, što predstavlja prepreku u sistemskom reguliranju ove vrste zaštite.[[19]](#footnote-19)

Finansiranje sigurnih kuća u skladu sa trenutno važećim propisima osigurava se iz raznih izvora. U Budžetu Federalnog ministarstva rada i socijalne politike se godišnje osigurava 250.000 KM za provedbu Zakona o zaštiti od nasilja u porodici, odnosno za finansiranje smještaja u sigurne kuće. Sigurne kuće u FBiH apliciraju za ova sredstva putem javnog poziva, uz uslov da ispunjavaju određene opće i posebne kriterije. Sredstva se izdvajaju iz posebne budžetske linije Federalnog ministarstva za provedbu Zakona o zaštiti od nasilja u porodici. Maksimalan iznos za projekte ili programe koji udruženje može predložiti Federalnom ministarstvu rada i socijalne politike jeste 30.000,00 KM po podnosiocu zahtjeva. Na javni poziv u 2017. i 2018. godini prijavila se jedna nevladina organizacija kojoj su dodijeljena finansijska sredstva. Također, svake godine osigurava se i značajan iznos kroz druge programe (npr. Transfera po osnovu igara na sreću). U okviru pojedinih kantonalnih budžeta osigurana su također budžetska sredstva, kao npr. u Kantonu Sarajevo i Zeničko-dobojskom kantonu. Međutim, i dalje je finansiranje sigurnih kuća neujednačeno.

Dodjela sredstava iz budžeta veže se za broj žrtava nasilja smještenih u sigurnu kuću po zahtjevima nadležnih centara za socijalni rad. U većini slučajeva uslov da bi se žrtva smjestila u sigurnu kuću zavisi od odluke nadležnih organa odnosno centra za socijalni rad i policije koja kao takva mora sadržavati razloge zbog kojih bi žrtva trebala biti smještena u sigurnu kuću. Neke sigurne kuće pak primaju žrtve nasilja na njihov vlastiti zahtjev ili prema uputi druge institucije ili nevladine organizacije neovisno o centru za socijalni rad ili policiji.

Dodatna sredstva za sigurne kuće se osiguravaju kroz različite strane donacije; četiri sigurne kuće se dijelom finansiraju iz kantonalnih budžeta, a dvije sigurne kuće i iz općinskih budžeta, dok dvije finansijski podržavaju državna ministarstva. Kanton Sarajevo i Zeničko-dobojski kanton izdvajaju određena finansijska sredstva koja se dodjeljuju nevladinim organizacijama i fondacijama u okviru kojih djeluju sigurne kuće. Sve navedeno potvrđuje da je finansiranje sigurnih kuća dosta neujednačeno.

# Rezultati istraživanja: Analiza online upitnika

Online ankete je ispunilo 270 građana iz različitih gradova i mjesta u Federaciji BiH, kao i iz različitih dobnih skupina. Gradovi i općine koje su učesnice i učesnici naveli kao mjesto prebivališta su: Sarajevo, Tuzla, Mostar, Ključ, Travnik, Zenica, Sanski Most, Gornji Vakuf-Uskoplje, Doboj Istok, Bihać, Sanica, Kupres, Visoko, Donji Vakuf, Tomislavgrad, Široki Brijeg, Vitez, Bugojno, Fojnica, Goražde, Posušje, Kreševo, Jajce, Široki Brijeg, Lukavac, Kakanj, Brčko i Živinice. Anketom se nastojala postići raznolikost i identificirati različita iskustva i obuhvatiti populaciju iz više mjesta.

## Osnovne karakteristike ispitanika i ispitanica u online anketi

U anketi je učestvovalo 68% žena i 32% muškaraca. Na pitanje o bračnom statusu, 46% ispitanika/ca navodi da su neoženjeni/neudate, 40% ispitanica/ka da su u braku, 7% u vanbračnoj zajednici, 7% da su razvedeni. Ispitanice/i su također različitog stepena obrazovanja, pa tako njih 1% navodi doktorat, magisterij 16%, 46% navodi fakultet kao najviši stepen obrazovanja, 27% srednju školu, 8% osnovnu školu, a 2% ispitanih navode da su bez obrazovanja. Na pitanje da li ste zaposleni, navode sljedeće:

## Iskustva sa nasiljem i SOS telefonima

Na pitanje da li su doživjele/i neki oblik nasilja, ispitanice/i navode:

Na pitanje da li ste nekada pozvali SOS telefon, ispitanici/e odgovaraju:

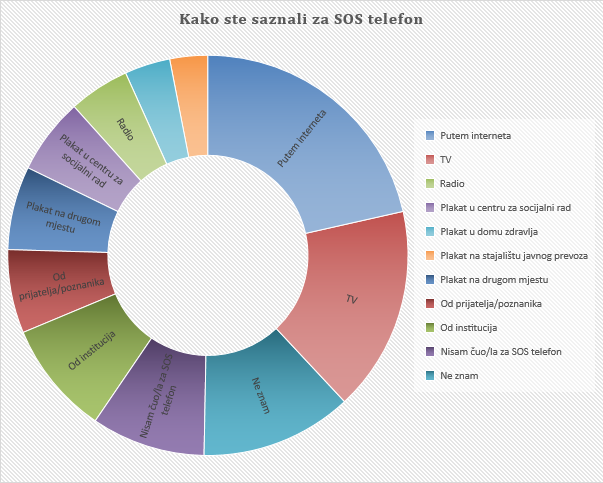
Na pitanje da označe sve što se odnosi na njih ukoliko su pozvali SOS telefon za pomoć žrtvama nasilja zbog vlastite potrebe, odgovorili su sljedeće.

Na pitanje šta ste poduzeli nakon što ste nazvali SOS telefon, odgovorilo je 22 ispitanika/ce. Odgovori su navedeni zajedno sa onima na pitanje šta su dalje poduzeli ako su zvali SOS zbog nekog drugog:

* Odustala sam od svega, neće nama Romima niko pomoći
* Sve se na tome završilo
* Čekam suđenje
* Ništa
* Dobio je uvjetnu kaznu
* Razvela se
* Udaljio se od slučaja. Nerijetko se u mom okruženju nasilje manifestuje i trpi iz meni neshvatljivog razloga. Posebno kada su u pitanju muževi nasilnici
* Pokušala pratiti i informisati se o postupcima žrtve, nasilnika i državnih organa.
* Žena iz Goražda navodi da je pozivala SOS telefon zbog nasilja u porodici žene koja nije smjela da prijavi. Nije se niko javio pa je poziv upućen na privatni broj osobe koja direktno radi sa žrtvama nasilja u Kući SEKA Goražde. Ista osoba navodi da ne postoji SOS telefon i da se koristi broj na nivou BiH

Iz analize je jasno da učesnici/e istraživanja najčešće ne prave razliku između SOS telefona i broja 122, odnosno telefonskog broja policije. Na pitanje da navedu broj SOS telefona za pomoć žrtvama nasilja u porodici u svojoj zajednici ili da preskoče pitanje odgovorilo je 73 ispitanika/ce i navelo broj policije, odnosno 122, a neki su kao broj za pomoć žrtvama nasilja u porodici naveli čak i 121 ili 123. Od 73 osobe koje su smatrale da znaju broj SOS telefona samo 21 je navelo broj 1265, dok su ostali naveli 122 odnosno broj policije (18 ispitanih) ili broj 123 odnosno broj vatrogasne službe (jedna osoba). Broj 121 odnosno broj civilne zaštite navele su dvije osobe, a broj hitne pomoći 124 jedna osoba. Tri osobe su navele broj telefona koji je istaknut na web-stranici Centra za socijalni rad Jajce, 061 666 309, a četiri osobe broj telefona Fondacije za lokalnu demokratiju u Sarajevu, 033 222 000. Ostali su označili da broj ne znaju. Ovo nam ukazuje da SOS telefon za pomoć i podršku žrtvama nasilja u porodici nije dovoljno prepoznatljiv niti vidljiv. Slikovito je to prikazano u narednom grafikonu.

Na pitanje na koji način ste saznali za SOS telefon odgovor daje 244 ispitanika/ce, kao što je prikazano na grafikonu ispod. Najveći broj ispitanih navodi da su za SOS telefon saznali putem interneta (35%), zatim televizije (27%), te od institucija 15%.



Na kraju upitnika ispitanici i ispitanice su imale priliku da istaknu sve što smatraju da je relevantno za ovo istraživanje. Navodile/i su da je potrebna veća podrška žrtvama nasilja, da je nasilje veoma rašireno, da mnoge žene trpe nasilnike, te da je nasilje u porodici problem obavijen stidom i stigmom. Pored ovoga, ispitanice su upisivale i mišljenja koja nemaju direktne veze s nasiljem u porodici, a tiču se njihovih ličnih problema s nasiljem općenito. Od odgovora koji se mogu dovesti direktno u vezu sa SOS telefonom ili sa podrškom žrtvama nasilja vrijedi istaknuti nekoliko prijedloga:

* *Potrebno je više vidljivosti o tome kako sebi pomoći kada dođe do nasilja, te "reklamirati" na TV-u o tome kako je nasilje loše i kako raditi na sebi (misli se na nasilnika) da do toga ne dođe. Svakako je potrebno stalno napominjati da nije sramota potražiti pomoć stručne osobe ili razgovarati sa psihologom. Možda bi bilo dobro kada bi neke javne ličnosti ili druge osobe javno govorile o tome kako su razgovarale sa psiholozima, bračnim savjetnicima, i drugima, i možda bi to pomoglo da se neki odluče za taj vid pomoći.*
* *Za početak mijenjanje mišljenja kod žena da je nasilje zbog njihove krivice ili da moraju trpiti, i sl.*
* *Potrebno je SOS telefon učiniti "vidljivijim".*
* *Bila sam podrška prijateljici kada je prijavljivala porodično nasilje u PU Novi Grad. Jedno jako ružno iskustvo, žena je doživjela dodatno poniženje i stres zbog načina na koji su policajci razgovarali s njom. I da nekim čudom nije naišao načelnik kojeg je poznavala, vratili bi je kući uz priču "sve si to ti umislila". Nikakvo razumijevanje, zaštita, empatija - ništa od toga, nažalost.*
* *Općenito osobe ne znaju kako da postupe kada čuju da se nasilje dešava u njihovoj okolini.*
* *Postoji potreba za edukacijom društva u pogledu prepoznavanja nasilja te za osnaživanjem lica koja su nekada ili koja trenutno proživljavaju nasilje, da isto prijave.*
* *Podrška žrtvama nasilja nije jednako dostupna svim ženama, žene koje žive u urbanim sredinama imaju više mogućnosti da saznaju za podršku od žena koje žive u prigradskim i ruralnim sredinama. Ekonomsko osnaživanje skoro i da ne postoji, posebno sistemska rješenja. Sigurne kuće i podrška ženama i djeci žrtvama nasilja ne smije biti u odgovornosti NVO sektora jer je neodrživo, nema regulativu i oslonjeno je isključivo na pojedince, treba da bude dio sistema i zaštite.*
* *Nisam navela broj SOS telefona ali to ne znači da nisam čula za njega, samo ga ne znam napamet. Znala bih kako ga pronaći u roku od 5 sekundi. Važno je informisati sve kategorije stanovništva da je npr. zabranjivanje ženi da izlazi vani ili da se s nekim druži nasilje. Stanovništvo to ne zna. Raditi na informisanju djece i mladih, kao i muškaraca.*
* *Više puta sam prijavljivao kao očevidac nasilje u porodici, policija nekada i ne izađe na teren, druga stvar koja se desila da je službenik PS Miladije žrtvi rekao da i on svoju ženu šamara. Također oni ako uoče fizičke posljedice žrtvi pruže pomoć, a ako ne kao ohladite se vi, napravite kafu, biće to sve dobro, dešava se. Često i ne napišu u svojim zabilješkama ono što im žrtva u tom trenutku kaže. Postigli smo, ali uz pomoć NVO sektora, da promijene svoj pristup prema romskim zajednicama i da se odazovu na prijave.*
* *Nisam bio u ovakvoj situaciji ali podržavam sve medije da što više rade na ovom slučaju jer tako ćemo svi pomoći porodicama koje žive u nasilju.*
* *Važan je razgovor sa ženama jer većinom su žene ugrožene i mogu se susresti sa ovakvim tipom problema i bitno je da je anonimno jer mnoge se boje svojih partnera i ne žele pričati o tome zbog straha da ne bi pogoršali svoje stanje i život.*
* *Nekoliko puta sam čula nasilje u zgradi, ali nisam nikad zvala policiju ili sos telefon. Danas me stid zbog toga.*
* *Prije svega treba raditi na tome da žrtva prepozna nasilje, jer nasilje nije samo fizičko. Treba educirati policijske službenike u smislu postupanja po prijavi nasilja u obitelji, jer još uvijek velika većina policajaca misli da je to privatna stvar.*
* *Problem je u institucijama, to je jedan od najvećih problema u BiH. Mnoge žene koje su bile izložene porodičnom nasilju nisu dobile adekvatnu podršku i pomoć (legalnu i financijsku).*
* *U trenutku šoka žena se ne može sjetiti ni jednog broja telefona. Meni je pao na pamet samo 122 koji u stvari još ne funkcioniše u BiH. Ta razularenost se ničim nije mogla obuzdati. Za sve probleme svijeta u tom trenutku je bila kriva žena. Strašno. Bilo je jednom, ali ne ponovilo se.*
* *Najvažnije za žrtvu nasilja jeste prvi intervju, odnosno razgovor kada žrtva prijavljuje nasilje. Stručni radnici koji rade na referatu nasilja moraju biti obučeni kako postupati sa žrtvom i znati korake pri prvom prijavljivanju, te koje od institucija trebaju biti uključene kako bi žrtvi nasilja olakšali a da joj bude pružena pomoć i zaštita u tom momentu.*
* *U Goraždu ne postoji adekvatan privremeni smještaj za žrtvu nasilja koja ne želi napustiti mjesto stanovanja. Često se desi da u 24.00 postoji nasilje a da policija ne zna gdje da smjesti ženu sa djecom. Ima još niz nedostataka u pristupu pojedinih institucija po prijavi nasilja. Ne postoji odgovor koji bi pratio Zakon o zaštiti od nasilja FBiH i prava žrtve koji je regulisan ovim zakonom.*
* *Svaka osoba u našem društvu koja primijeti da se vrši nasilje nad ženom ili djetetom dužna je prijaviti nasilje na SOS telefon, policiji, sigurnoj kući ili centru za socijalni rad nasilje se ne smije tolerisati i nije privatna stvar.*
* *Potrebno je psihološko savjetovanje za vrijeđanje i blage oblike ponižavanja koje nisam smatrala nasiljem.*
* *Razgovor, službe za podršku žrtvama nasilja, grupna podrška među žrtvama nasilja*
* *Žene se još uvijek ustručavaju prijaviti nasilnika, neke jer ih je stid, a mnoge jer ne nailaze na podršku najbliže okoline.*
* *Sve što je trebalo od navedenog pomogao mi je Centar za socijalnu zaštitu.*
* *Pomogao mi je Romski medijator, meni nisu vjerovali da imam prijetnje i nisu izašli na poziv. Poslije su mi dali podršku.*
* *Policija nam prijeti u naselju i kada smo žrtve.*
* *Znam da nema pomoći u zapošljavanju i onda se žrtve zbog ekonomske ovisnosti vraćaju nasilniku.*

# Zaključak

Nakon analize intervjua i online upitnika nameće se zaključak da su SOS telefoni važan izvor informacija i podrške za žrtve nasilja u porodici. Slučajevi koje su navodili operater i operaterke pokazuju da je za neke žrtve ovaj servis bio od izuzetnog značaja u momentu kada im je bila potrebna pomoć. Osim toga, jasno je da su sigurne kuće adekvatan okvir i struktura za pružanje ove vrste servisa jer imaju educirane operater-ke/e koje raspolažu adekvatnim informacijama.

Važan problem koji proizilazi iz istraživanja jeste teritorijalna pokrivenost SOS poziva. Prema Memorandumu o razumijevanju koji je potpisan sa pet nevladnih organizacija i centrom za socijalni rad predviđena je pokrivenost svih deset kantona i pozivi se automatski usmjeravaju najbližem operateru. Međutim operater i operaterke navode drugačije informacije, pa tako prema njihovim izjavama možemo vidjeti da Kanton 10, Srednjobosanski kanton (osim općine Jajce) i Bosansko-podrinjski kanton nisu pokriveni SOS telefonom 1265, što bi svakako trebalo dodatno analizirati i istražiti.

Međutim, rad SOS operatera nije bez izazova i poteškoća. Neki izazovi su vezani za to što žrtve ne žele poduzimati dalje korake i time ograničavaju operatere u pružanju adekvatne pomoći. Neke od poteškoća su vezane i za nesigurno i nedovoljno finansiranje sigurnih kuća, a samim time i SOS linija.

Online upitnici pokazuju da i pored napora sigurnih kuća da učine informacije o SOS telefonu što dostupnijima, građani ipak nisu dovoljno informisani o postojanju SOS telefona. Na uzorku od 270 građana i građanki, samo 21 osoba je navela ispravan broj SOS telefona 1265. Manjak informisanosti naročito je zabilježen u romskoj zajednici. Iako anketa nije obuhvatila veliki broj građana, čak i mali uzorak pokazuje da usluga nije uvijek dostupna jer u uzorku onih koji su pozivali SOS telefon bilo je i onih kojima se niko nije javio kad su zvali. Jedan od ispitanika iz Kiseljaka kod Tuzle navodi da je zvao SOS telefon i da se niko nije javio, a kasnije u odgovorima navodi da je zvao broj policije odnosno 122. Druga osoba koja kaže da se niko nije javio zvala je iz Goražda broj 1265.

Građani najčešće ne prave razliku između SOS telefona i policije, što znači da SOS servis nije sasvim iskorišten ili da funkcija SOS telefona nije adekvatno predstavljena. Pozivanjem policije građani također mogu dobiti podršku i pomoć ako žele da prijave nasilje, ali ako ne žele nužno da prijave, već žele specijaliziranu podršku, savjet i pomoć u prepoznavanju nasilja, onda je SOS telefon adekvatnija opcija.

Nadalje, kontrola kvaliteta pruženih usluga u okviru tretmana u sigurnoj kući se ne vrši, a time ni rada SOS telefona. Nadzor nad radom sigurnih kuća vrši samo inspekcija rada, ali oni ne ulaze u kvalitet usluge. Postavlja se pitanje koja bi služba eventualno vršila kontrolu i nadzor nad kvalitetom rada u sigurnim kućama te da li su edukacije koje imaju u sigurnim kućama dovoljne, da li su stručnjaci dovoljno educirani i da li su adekvatno zastupljeni relevantni stručni profili. Iako to prelazi okvire ovog istraživanja, nakon dugogodišnjeg rada sigurnih kuća, ovakva analiza bi sigurno mogla ponuditi određene uvide.

Gender Centar podržava i koordinira procese vezane za sigurne kuće i SOS telefon 1265, uključujući i procese usklađivanja sa međunarodnim dokumentima. Međutim, Gender Centar nema ovlasti da provodi aktivnosti u vezi SOS telefona niti da nadzire profesionalni aspekt rada. Također je važno izbjeći situacije da stručnjakinjama/stručnjacima u sigurnim kućama i operaterkama/operaterima na SOS telefonima nude edukacije oni koji nisu stručni za to.

Bilo bi korisno u budućnosti saznati i dokumentirati putem istraživanja kroz intervjue sa korisnicama šta je SOS značio za žrtve nasilja u porodici koje su smještene u sigurnu kuću, te koju ulogu je taj odgovor na poziv odigrao u cijelom sistemu zaštite. Na samom kraju ove analize nameće se pitanje zašto SOS telefon nije jedinstven za cijelu BiH i zašto se kao takav ne promovira. Za to ne postoje nikakve tehničke prepreke, a i finansijski bi jedinstven broj bio isplativiji, stoga bi bilo korisno da institucionalni mehanizmi za ravnopravnost spolova, ali i međunarodne organizacije i donatori koji podržavaju aktivnosti u oblasti prevencije nasilja nad ženama insistiraju na jedinstvenom broju za cijelu Bosnu i Hercegovinu.

SOS telefon je resurs koji bi mogao biti konceptualno još više unaprijeđen, odnosno proširen. Informacije i savjeti bi se mogli nuditi ne samo žrtvama nasilja, nego i osobama koje su počinioci nasilja u porodici. Ovakva vrsta podrške bila bi značajna za one koji su osvijestili da su nasilnici i koji žele prestati s tim. Iz istraživanja proizilazi da bi bilo dobro da servis SOS telefon ima širi spektar rada, ali i da se standardizira određena usluga i da se definiše način i finansiranje; da li kroz posebne sporazume kroz neku budžetsku liniju podrške nevladinim organizacijama ili da se podigne na značajno viši nivo tako da se osobe samo time bave i za to dobivaju plaću.

U budućnosti bi bilo potrebno utvrditi stvarni trošak rada SOS telefona. Kroz intervjue su data različita mišljenja u kojima se tvrdi da vlada ne izdvaja dovoljno sredstava za rad SOS telefona. Vrijedi napomenuti da SOS telefon nosi značajne troškove koji nisu dovoljno vidljivi. Kako je opisano u istraživanju, sav taj segment koji podrazumijeva troškove održavanja linija i osiguravanja besplatnih poziva preuzela je vlada, ali je to u izvještajima nevidljivo i ne prikazuje se i onda se često tvrdi da ništa nije urađeno. Kad je u pitanju SOS telefon postoji i problem pravnog osnova uopšte za SOS telefon. On je definiran trenutno Memorandumom o razumijevanju, Odlukom vlade o definiranju SOS kao broja hitne prirode, što je omogućilo da operateri osiguraju besplatnost poziva, međutim još uvijek nema zakonskog osnova za održiv sistem finansiranja rada SOS telefona.

# Preporuke

* Budući da infrastruktura i pretpostavke za to postoje, analiza pokazuje da je neophodno raditi na jačanju i promoviranju jedinstvenog SOS telefona 1265 koji bi pokrivao područje cijele Federacije BiH.
* Potrebno je testirati pozive na SOS 1265 u svim kantonima kako bi se na konkretniji način vidjela pokrivenost poziva.
* Imajući u vidu da naknade za rad operaterki/operatera koje/i pružaju pomoć žrtvi nasilja putem SOS telefona, uključujući i evidentiranje podataka o žrtvi koja prijavljuje nasilje, osiguravaju nevladine organizacije iz donatorskih sredstava, potrebno je iznaći načine finansiranja njihovog rada kroz budžete lokalnih zajednica i kantonalne budžete. Odnosno, bilo bi potrebno osigurati budžetska sredstva za održiv rad SOS telefona kao specijaliziranog servisa u službi zaštite od nasilja, odnosno obezbijediti sredstva za rad operatera i operaterki čime bi se obezbijedila finansijska samoodrživost svih SOS telefona u BiH.
* Potrebno je nastaviti procedure izrade i usvajanja pravilnika o načinu osnivanja, rada i finansiranja sigurnih kuća u FBiH i osiguravanje sigurnog i adekvatan izvora sredstava, što bi omogućilo i nesmetan rad SOS telefona.
* Važno je osigurati redovnu edukaciju operatera koji su trenutno angažirani kao i novih kadrova koji će u narednom periodu raditi ovakvu vrstu posla.
* Potrebno je iznaći mogućnost educiranja studenata završnih godina psihologije, socijalnog rada i sl. koji bi volonterski povremeno bili angažirani na SOS telefonu i na taj način sticali iskustva ali i bili podrška NVO-ima
* Potrebano je definirati pravni osnov za rad i finasiranje SOS telefona u skladu sa obavezama prema Istanbulskoj konvenciji
* Navedeno je da su potrebni unificirani obrasci SOS telefona koji kao takvi trebaju biti prilagođeni bazi za unos podataka. Budući da obrazac za evidenciju SOS poziva već postoji, te se unosi i u elektronsku evidenciju, potrebno je raditi na edukaciji i informiranosti operatera i operaterki u vezi sa korištenjem ovih obrazaca.
* Dostupnost SOS telefona se mora osigurati 24 sata i 7 dana u sedmici, s tim što je preporučeno da pored fiksnih telefona postoje i mobilni telefoni koji će olakšati rad operaterima/operaterkama.
* Potrebno je pojačati promociju SOS telefona putem javnih servisa i drugih dostupnih alata za promociju brojeva, te putem društvenih mreža. Promocija treba da obuhvati i romska naselja jer istraživanje pokazuje da je informiranost o SOS telefonu izuzetno niska u romskim naseljima.
* Raditi na reguliranju i sankcioniranju provokacija na SOS telefone koje operaterkama/operaterima stvaraju probleme u radu.
* Omogućiti razmjenu informacija kroz redovne sastanke SOS operaterki i operatera, te pružiti kontinuiranu profesionalnu podršku operaterima i operaterkama za rad sa žrtvama nasilja koji je stresan i zahtijevan.

# Aneks 1. Protokol za intervjue za operatere i operaterke u sigurnim kućama i centru za socijalni rad

Gender Centar Federacije Bosne i Hercegovine u okviru implementacije projekta **„***Jačanje institucionalnih mehanizama za prevenciju, postupanje i zaštitu u slučajevima nasilja u porodici“*koji se provodi u okviru programa UN Women „Standardi i angažman za sprečavanje nasilja nad ženama i porodičnog nasilja u Bosni i Hercegovini“, faza II, koji finansijski podržava Švedska razvojna agencija SIDA vrši analizu rada SOS telefona 1265 i pružanja usluga žrtvama nasilja. Istraživanje je u potpunosti anonimno i vaš identitet neće nikome biti poznat.

1. Osnovni podaci: spol, stručni profil i godine iskustva u radu sa žrtvama nasilja u porodici?

2. Organizacija/institucija u kojoj radite?

3. Da li obavljate dužnost operatera SOS telefona i od kada?

4. Da li ste za obavljanje ove dužnosti imali obuku? Šta je obuka sadržavala i ko je obuku provodio?

5. Molim vas opišite procedure rada na SOS telefonu?

6. Da li su pozivi na SOS češći od strane žrtava ili od strane građana koji svjedoče nasilju?

7. Ukoliko zovu građani, da li insistiraju na anonimnosti?

8. Da li se dešavaju lažne prijave?

9. Koja je procedura na SOS telefonu nakon što primite poziv žrtve nasilja koja je u tom trenutku životno ugrožena?

10. Koja je procedura na SOS telefonu kada pozivaju građani kao svjedoci?

11. Možete li izdvojiti neku specifičnu situaciju poziva na SOS telefon?

12. Možete li izdvojiti neki posebno težak slučaj nasilja putem SOS telefona koji je adekvatno riješen?

13. Možete li izdvojiti neki posebno težak slučaj nasilja koji nije adekvatno riješen i zašto?

14. Koje područje (kantone) pokriva vaša organizacija/institucija?

15. Da li se dešava da dobijete pozive na SOS i sa drugih područja/kantona?

16. Da li smatrate da putem SOS telefona možete pružiti adekvatnu podršku žrtvama nasilja?

17. Da li smatrate da možete generalno pružiti adekvatnu podršku žrtvama nasilja?

18. Da li u Vašoj zajednici ili organizaciji/instituciji postoje i dodatni SOS telefoni ili SOS telefonska linija za pružanje podrške žrtvama nasilja? Ako da, da li postoji razlika u procedurama? Smatrate li potrebnim da postoje dvije ili više SOS linija?

a. Ne

b. Da, molimo obrazložite \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

19. Na koji način upoznajete građanstvo o radu SOS telefona?

20. Na koje prepreke nailazite u svom radu?

21. Kako biste ocijenili saradnju sa drugim institucijama i organizacijama?

22. Na koji način prikupljate statističke podatke o broju i vrsti poziva?

23. Na koji način se situacija sa COVID-19 odražava na vaš rad?

24. Na koji način se situacija sa COVID-19 odražava na nasilje u porodici?

25. Koje su vaše preporuke za poboljšanje rada SOS telefona, poboljšanje kvalitete usluga, dostupnosti usluge žrtvama nasilja ali i svjedocima nasilja, kao i preporuke za bolje funkcioniranje SOS telefona i načina finansiranja rada operatera?

26. Molim vas navedite sve ostalo što smatrate da je važno za ovo istraživanje.

Hvala vam na odvojenom vremenu.

# Aneks 2. Online kratki upitnik za građane/građanke

Pred vama se nalaze pitanja koja će nam pomoći da sprovedemo istraživanje o poznavanju mehanizama zaštite za nasilje u porodici. Istraživanje je u potpunosti anonimno i Vaš identitet neće nikome biti poznat. Popunjavanje upitnika traje 5 minuta.

**Spol (zaokružiti)**

|  |  |
| --- | --- |
| a. Muško | b. Žensko |

**2. Koliko imate godina**? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Grad/Općina u kojem živite** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Obrazovanje (zaokružite)**

a). Bez obrazovanja

b). Osnovno obrazovanje

c). Srednje obrazovanje

d. Fakultetsko obrazovanje

f). Magistrat/Doktora

**5. Bračni status (zaokružite)**

a). Neoženjen/neudata

b. Udovac/ica

c). U braku

d). U vanbračnoj zajednici

e). Razveden/a

**6. Zaposlenje (zaokružite)**

a). Nezaposlen/a

b). Zaposlen/a na određeno

c). Zaposlen/a za stalno

d). Student/ica

e). Penzioner/ka

**7.** **Smatrate li da ste nekada/ili u posljednjih 12 mjeseci bili izloženi nekom od navedenih ponašanja od strane vašeg bračnog/vanbračnog partnera ili drugog člana porodice. Označite sve što se odnosi na vas.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ponašanje** | **U posljednjih 12 mjeseci** | **Tokom života** |
| Vrijeđanje i nazivanje pogrdnim imenima |  |  |
| Prijetnje nasiljem |  |  |
| Izoliranje (zabrana izlaska sa prijateljima/cama ili sa porodicom) |  |  |
| Ponižavanje |  |  |
| Udaranje |  |  |
| Davljenje |  |  |
| Prisiljavanje na seksualni odnos |  |  |
| Pokušaj penetracije sa predmetima bez odobrenja |  |  |
| Prijetnje ubistvom |  |  |
| Prijetnje upućene vašoj djeci |  |  |
| Oduzimanje novca |  |  |
| Oduzimanje telefona ili ličnih stvari |  |  |
| Uhođenje |  |  |
| Zabranjivanje izlaska iz kuće ili stana |  |  |
| Onemogućavanje odlaska na posao ili prisiljavanje na otkaz |  |  |
| Prisiljavanje na seksualni odnos u zamjenu za novac (npr. ucjenjivanje za novac koji je potreban za uloške, za šampone…) |  |  |
| Neželjeno seksualno dodirivanje |  |  |

**8. Da li ste nekada pozvali SOS telefon:**

a). Da, zbog vlastite potrebe

b). Da, zbog druge osobe (kao svjedok nasilju)

c). Ne

**9. Ukoliko ste pozvali SOS telefon za pomoć žrtvama nasilja zbog vlastite potrebe, molimo Vas da označite sve što se odnosi na vas.**

a). Da, pozvao/la sam, ali niko se nije javio

b). Da, pozvao/la sam i pružili su mi adekvatnu podršku/informaciju

c). Da, pozvao/la sam i saslušali su me

d). Imam potrebu za podrškom u vezi nasilja u porodici, ali nisam zvao/la ovaj telefon

e). Ne smijem da nazovem

f)..Nemam potrebu za ovom vrstom podrške

g). Ne znam da postoji SOS telefon za pomoć žrtvama nasilja

**10. Ukoliko ste pozvali SOS telefon zbog vlastite potrebe, šta ste poduzeli nakon toga?**

**11. Ukoliko ste pozvali SOS telefon zbog druge osobe (kao svjedok nasilju), šta ste poduzeli nakon toga?**

**12. Molim Vas navedite broj SOS telefona za pomoć žrtvama nasilja u porodici u vašoj zajednici.**

a)\_\_\_\_\_\_\_

b) Ne znam broj

13. Na koji način ste saznali da postoji SOS telefon (moguće više odgovora)

a). Putem interneta

b). TV

c). Radio

d). Plakat (navesti gdje ste vidjeli plakat: Centar za socijalni rad, dom zdravlja, autobusko/tramvajsko stajalište)

e). Od prijatelja/poznanika

f). Od strane institucije

g). Nešto drugo, navesti \_\_\_\_\_\_\_\_\_

i).Nisam čula/čuo za SOS telefon

j). Ne znam

**14. Navedite sve drugo što mislite da je važno za ovo istraživanje, npr. nasilje kojem ste bili izloženi vi ili neko vama blizak, podrška koja vam je trebala a nije pružena, nešto što vam je pomoglo, i sl.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Hvala Vam što ste učestvovali u ovom istraživanju

1. M. Babović, et al., *Prevalence and Characteristics of Violence Against Women in BiH* (Gender Equality Agency of BiH, 2013). [↑](#footnote-ref-1)
2. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-2)
3. OSCE. 2019. Dobrobit i sigurnost žena. [↑](#footnote-ref-3)
4. Krivični zakon Federacije Bosne i Hercegovine (Službene novine Federacije BiH, br. 36/03, 37/03, 21/04, 69/04,18/05, 42/10 i 42/11, 59/14, 76/14. i 46/16). [↑](#footnote-ref-4)
5. Službene novine Federacije BiH, br. 22/05. [↑](#footnote-ref-5)
6. Službene novine Federacije BiH, broj 20/13. [↑](#footnote-ref-6)
7. Nasilje u porodici – odgovor nadležnih institucija i zaštita žrtava u Federaciji Bosne i Hercegovine i Republici Srpskoj, OSCE, Sarajevo, 2009, str. 10-16. [↑](#footnote-ref-7)
8. Bosna i Hercegovina. Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice. Izvještaj Bosne i Hercegovine o zakonodavnim i drugim mjerama za provedbu odredbi Konvencije Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici (Istanbulska konvencija). Januar 2020. [↑](#footnote-ref-8)
9. Hrnčić, Z. i Bećirović, F. 2018. Postupanje u slučajevima nasilja u porodici–multisektorski odgovor, Sarajevo: Gender Centar Federacije Bosne i Hercegovine str. 4-8. [↑](#footnote-ref-9)
10. OSCE, 2009. Nasilje u porodici – odgovor nadležnih institucija i zaštita žrtava u Federaciji Bosne i Hercegovine i Republici Srpskoj: Zapažanja o primjeni Zakona o zaštiti od nasilja u porodici u praksi nadležnih institucija. <https://www.osce.org/files/f/documents/0/8/118943.pdf> [↑](#footnote-ref-10)
11. Udruženje žena sudija u Bosni i Hercegovini. 2012. Analiza stvarnog stanja u smislu izricanja ili neizricanja zaštitnih mjera iz Zakona o zaštiti od nasilja u porodici Federacije Bosne i Hercegovine. https://www.fld.ba/upload/documents/Analiza\_nasilje\_USAID\_JSDP\_II\_UŽSBIH.pdf [↑](#footnote-ref-11)
12. Podaci dostavljeni iz VSTV-a BiH u junu 2020. i korišteni u: Halilović, M. i Ćehajić-Čampara, M. 2020. Westminster Foundation for Democracy. Postlegislativni nadzor nad provođenjem Zakona o zaštiti od nasilja u porodici u Federaciji Bosne i Hercegovine. Istraživanje o provođenju Zakona. [↑](#footnote-ref-12)
13. Bosna i Hercegovina. Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice. Izvještaj Bosne i Hercegovine o zakonodavnim i drugim mjerama za provedbu odredbi Konvencije Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici (Istanbulska konvencija). Januar 2020. [↑](#footnote-ref-13)
14. Isto [↑](#footnote-ref-14)
15. Gender centar Federacije Bosne i Hercegovine, 2013. Strategija za prevenciju i borbu protiv nasilja u porodici (2013-2017) (Službene novine Federacije BiH, broj 22/13) [↑](#footnote-ref-15)
16. Ministarstvo za ljudska prava izbjeglice. Agencija za ravnopravnost spolova Bosne i Hercegovine. Gender akcioni plan Bosne i Hercegovine za period od 2018. do 2022. godine. [↑](#footnote-ref-16)
17. Izvještaj o implementaciji Strategije usvojen na 243. sjednici Vlade FBiH održanoj 12.11.2020. godine [↑](#footnote-ref-17)
18. Podaci Gender Centra Federacije Bosne i Hercegovine. Izvještaj o implementaciji Strategije usvojen na 243. sjednici Vlade FBiH održanoj 12.11.2020. godine. [↑](#footnote-ref-18)
19. Hrnčić, Z. i Bećirović, F. 2018. Postupanje u slučajevima nasilja u porodici. Sarajevo: Gender Centar Federacije Bosne i Hercegovine. [↑](#footnote-ref-19)