



**HORIZONTAL FACILITY  
ZA ZAPADNI  
BALKAN I TURSKU  
2019-2022**

*ZA VAŠA PRAVA  
U SKLADU SA  
EVROPSKIM STANDARDIMA*

**EU/COE HORIZONTAL FACILITY ZA ZAPADNI BALKAN I  
TURSKU**

**“Sprečavanje i borba protiv trgovine ljudima u Srbiji“**

**Priručnik za Prihvatište za žrtve trgovine ljudima**

---

Finansirano  
od strane Evropske  
unije i Saveta Evrope



EUROPEAN UNION

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

---

Implementirano  
od strane Saveta Evrope



## Priručnik za Prihvatište za žrtve trgovine ljudima

Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima je ustanova sistema socijalne zaštite Republike Srbije, osnovana Odlukom Vlade Republike Srbije 13. aprila 2012. godine. Centar u svom sastavu ima dve organizacione jedinice – Službu za koordinaciju zaštite žrtava trgovine ljudima i Prihvatište za žrtve trgovine ljudima.

Mandat Prihvatišta podrazumeva pružanje usluga mladim osobama ženskog pola starijim od 16 godina, odraslim ženama, kao i majkama sa decom, u skladu sa Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, a koje se nalaze u postupku identifikacije, ili su identifikovane kao žrtve trgovine ljudima

Za uslugu smeštaja 24 sata 7 dana u nedelji, obezbeđen je poseban prostor za zaposlene (šestoro zaposlenih u julu 2020. godine), korisnice (kapacitet Prihvatišta je 6 korisnica), kao i prostor za sprovođenje programskih aktivnosti, spremanje i posluživanje hrane i čuvanje službene dokumentacije. Usluga smeštaja u Prihvatištu može trajati najviše do 6 meseci, a dužina se određuje u skladu sa individualnim procenjenim potrebama svake od korisnica.

Ovaj Priručnik služi kao podrška zaposlenima Prihvatišta u svakodnevnoj praksi u radu sa korisnicama. Svi zaposleni su upoznati sa sadržajem i principima koji su ovde opisani.

## Sadržaj

<a href="#">1. Definicije trgovine ljudima</a>	4
<a href="#">1.1 Konvencija Saveta Evrope o borbi protiv trgovine ljudima</a>	4
<a href="#">1.2 Palermo Protokol Ujedinjenih nacija</a>	5
<a href="#">2. Misija Prihvatišta za žrtve trgovine ljudima</a>	5
<a href="#">3. Fundamentalne vrednosti Prihvatišta za žrtve trgovine ljudima</a>	6
<a href="#">4. Vodeća načela u radu Prihvatišta za žrtve trgovine ljudima</a>	6
<a href="#">4.1 Pružanje psihosocijalne podrške</a>	6
<a href="#">4.1.1 Ciljevi u radu sa korisnicama</a>	7
<a href="#">4.1.2 Faze u pružanju podrške</a>	7
<a href="#">4.2 Osiguranje bezbednosti</a>	7
<a href="#">4.2.1 Osiguranje objektivne bezbednosti</a>	8
<a href="#">4.2.2 Osiguranje subjektivne bezbednosti</a>	8
<a href="#">4.3 Poštovanje pravila Prihvatišta</a>	8
<a href="#">4.3.1 Dolazak u Prihvatište</a>	8
<a href="#">4.3.2 Dogovor o pravilima</a>	9
<a href="#">4.3.3 Individualni plan boravka u Prihvatištu</a>	9
<a href="#">4.3.4 Zajednički život u Prihvatištu</a>	10
<a href="#">4.3.5 Prestanak korišćenja usluga Prihvatišta</a>	11
<a href="#">5. Tehnike za unapređenje koncepta bezbednosti i zajedničkog života u Prihvatištu</a>	11
<a href="#">5.1 Trening bezbednosti za korisnice</a>	11
<a href="#">5.2 Rešavanje konflikta putem medijacije</a>	12
<a href="#">5.2.1 Šta je konflikt?</a>	13
<a href="#">5.2.2 Kako se priprema medijacija?</a>	13
<a href="#">5.2.3 Tok medijacije</a>	14
<a href="#">5.2.4 Analiza ishoda medijacije</a>	15

# 1. Definicije trgovine ljudima

Zaposleni u Prihvatilištu se u obavljanju svog redovnog posla pozivaju na definicije utvrđene u Konvenciji Saveta Evrope o borbi protiv trgovine ljudima i Protokolu Ujedinjenih nacija o sprečavanju, suzbijanju i kažnjavanju trgovine ljudima, naročito ženama i decom.

U procesu davanja podrške žrtvama trgovine ljudima od velikog je značaja da svi zaposleni Prihvatilišta poseduju jedinstveno razumevanje ključnih koncepata.

## 1.1 Konvencija Saveta Evrope o borbi protiv trgovine ljudima

### Član 4 – Definicije

- a. "trgovina ljudima" znači vrbovanje, prevoz, premeštanje, skrivanje ili prihvatanje lica, uz primenu pretnje ili sile ili drugih oblika prinude, otmice, prevare, obmane, zloupotrebe ovlašćenja ili stanja ugroženosti, ili davanje ili primanje novčanih sredstava ili druge koristi radi dobijanja pristanka lica koje ima kontrolu nad drugim licem u cilju iskorišćavanja. Iskorišćavanje, u najmanju ruku, treba da uključi iskorišćavanje prostitucije drugih lica ili druge oblike seksualnog iskorišćavanja, prisilan rad ili pružanje usluga, služenje, ropstvo ili praksu sličnu ropstvu ili vađenje ljudskih organa;
- b. pristanak žrtve "trgovine ljudima" na planirano iskorišćavanje, kako se navodi u tački a) ovog člana, nema značaja ni u jednom slučaju kada se koriste sredstva pomenuta u tački a);
- c. vrbovanje, prevoz, premeštanje, skrivanje ili prihvatanje deteta radi iskorišćavanja smatra se "trgovinom ljudima" čak i ako ne uključuje sredstva navedena u tački a) ovog člana;
- d. "dete" znači svako lice mlađe od 18 godina;
- e. "žrtva" je svako fizičko lice koje je postalo predmet trgovine ljudima u smislu definicije iz ovog člana.

Trgovina ljudima sastoji se od kombinacije tri osnovne komponente, od kojih se svaka nalazi na spisku datom u definiciji:

- radnja: "vrbovanje, prevoz, premeštanje, skrivanje ili prihvatanje lica";
- korišćenjem: "pretnje ili sile ili drugih oblika prinude, otmice, prevare, obmane, zloupotrebe ovlašćenja ili stanja ugroženosti, ili davanje ili primanje novčanih sredstava ili druge koristi radi dobijanja pristanka lica koje ima kontrolu nad drugim licem";
- za svrhu iskorišćavanja, koje uključuje "u najmanju ruku, treba da uključi iskorišćavanje prostitucije drugih lica ili druge oblike seksualnog iskorišćavanja, prisilan rad ili pružanje usluga, služenje, ropstvo ili praksu sličnu ropstvu ili vađenje ljudskih organa".

Trgovina ljudima je kombinacija ovih sastavnih delova a ne pojedinačnih sastavnih delova posmatranih odvojeno. Postoji, međutim, jedan izuzetak koji se odnosi na decu: u skladu sa Članom 4(c) vrbovanje, prevoz, premeštanje, skrivanje ili prihvatanje deteta radi iskorišćavanja smatra se "trgovinom ljudima" čak i ako ne uključuje sredstva navedena u tački a) ovog člana.

Definicija trgovine ljudima iz Člana 4(a) Konvencije je identična sa definicijom iz Člana 3(a) Palermo Protokola. Član 4(b) do (d) Konvencije je identičan sa Članovima 3(b) do (d) Palermo Protokola.

## 1.2 Palermo Protokol Ujedinjenih nacija

### Član 3 – Upotreba izraza

Za svrhu ovog Protokola:

- a. "trgovina ljudskim bićima" znači vrbovanje, prevoženje, prebacivanje, skrivanje i primanje lica, putem pretnje silom ili upotrebom sile ili drugih oblika prisile, otmice, prevare, obmane, zloupotrebe ovlašćenja ili teškog položaja ili davanja ili primanja novca ili koristi da bi se dobio pristanak lica koje ima kontrolu nad drugim licem, u cilju eksploatacije. Eksploatacija obuhvata, kao minimum, eksploataciju prostitucije drugih lica ili druge oblike seksualne eksploatacije, prinudni rad ili službu, ropstvo ili odnos sličan ropstvu, servitut ili uklanjanje organa;
- b. pristanak žrtve trgovine ljudskim bićima na nameravanu eksploataciju iznetu u podstavu (a) ovog člana je bez značaja u slučajevima u kojima je korišćena bilo koja mera izneta u podstavu (a);
- c. vrbovanje, prevoženje, prebacivanje, skrivanje ili primanje deteta za svrhe eksploatacije smatra se "trgovina ljudskim bićima" čak i ako ne obuhvata bilo koje od sredstava iznetih u podstavu (a) ovog člana;
- d. "dete" znači bilo koju osobu mlađu od osamnaest godina.

## 2. Misija Prihvatišta za žrtve trgovine ljudima

Prihvatište je bezbedno mesto, gde žrtve trgovine ljudima mogu na izvesno vreme da se povuku i stabilizuju uz odgovarajuću stručnu podršku sa ciljem da nastave normalan i samostalan život.

Za dobar početak i tok zajedničkog života u Prihvatištu, značajno je poštovanje svih koraka o kojima će biti reči u narednom delu ovog Priručnika.

U skladu sa Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje socijalne zaštite, Prihvatište pruža usluge sa ciljem da se osigura sledeće:

- bezbedan i korisnicama prilagođen privremeni smeštaj;
- hitna zdravstvena zaštita i zadovoljenje osnovnih životnih potreba korisnica;
- razvoj i očuvanje potencijala korisnica da nastave sa svojim životom;
- pružanje psihološke i pravne podrške i podrške u školovanju i zapošljavanju.

U okviru svake od navedenih kategorija, zaposleni u Prihvatištu:

- obezbeđuju bezbedan i prijatan privremeni životni prostor / prihvatilište za korisnice;
- obezbeđuju poštovanje Pravila Prihvatišta i mera bezbednosti na svakodnevnom nivou;
- stvaraju uslove za očuvanje strukture subjektivne i objektivne bezbednosti korisnica;
- obezbeđuju kontinuiranu psihosocijalnu podršku korisnicama;

- omogućavaju komunikaciju između korisnica i zaposlenih iz Centra za zaštitu žrtava trgovine ljudim zarad pružanja savetovanja, pravne podrške, podrške u školovanju ili zapošljavanju u Centru ili drugim ustanovama;
- intervenišu u akutnim krizama, intervenišu putem medijacije pri konfliktima, i obezbeđuju osobe za kontakt u rešavanju svakodnevnih izazova;
- obezbeđuju zajednički i bezbedan životni prostor za sve korisnice prihvatilišta;
- motivišu korisnice da se u slobodno vreme uključe u različite aktivnosti;
- odlaze sa korisnicama na različite lekarske preglede, u kupovinu itd.;
- podržavaju korisnice u razvoju i održavanju koherentne dnevne strukture; potrebno je da žene imaju uspostavljenu dnevnu strukturu, npr. buđenje u određeno vreme ujutro i sveukupno uz podršku za usvajanje nove strukture koja pomaže u njihovom osnaživanju u budućnosti.
- vode i moderiraju redovni nedeljni sastanak korisnica prihvatilišta;
- paze na održavanje mera higijene u prihvatilištu;
- su 24 sata na licu mesta i spremni da prepoznaju i reaguju na individualne potrebe korisnica.

### 3. Fundamentalne vrednosti Prihvatilišta za žrtve trgovine ljudima

Osim načela socijalne zaštite definisanih u Zakonu o socijalnoj zaštiti, Prihvatilište se u svom radu rukovodi i sledećim vrednostima:

- trgovina ljudima je gruba povreda ljudskih prava;
- trgovina ženama je ozbiljna povreda prava žena; (videti UN CEDAW Član 6)
- zaposleni stvaraju najmanje restriktivno okruženje i poštuju prava korisnica da samostalno odlučuju o svim aspektima njihovog života;
- zaposleni stvaraju bezbedno okruženje za decu uzrasta od 16 do 18 godina ili decu čiji uzrast nije moguće proceniti;
- zaposleni pružaju svim ženama i deci žrtvama trgovine ljudima odgovarajuću i pravovremenu pomoć i podršku koja je u njihovom najboljem interesu;
- zaposleni poštuju načelo nediskriminacije svih korisnica bez obzira na različitosti po osnovu pola, roda, rase, boje kože, jezika, vere, nacionalnoj pripadnosti ili etnickom poreklu, verskim ili političkim uverenjima, , seksualnoj orijentaciji ili drugim stvarnim ili pretpostavljenim ličnim svojstvima;
- zaposleni obezbeđuju atmosferu poverenja i osnažuju korisnice da iskažu svoje mišljenje i iskustvo i razviju rezilijentnost;
- zaposleni poštuju načelo odgovornosti i transparentnosti u radu sa korisnicama.

Uvažavanje ovih vrednosti obezbeđuje jasne i jedinstvene, za sve saradnike prihvatilišta važeće okvire, koji su potrebni za donošenje odluka, za delovanja i adekvatnu međusobnu komunikaciju.

## 4. Vodeći principi u radu Prihvatilišta za žrtve trgovine ljudima

### 4.1 Pružanje psihosocijalne podrške

Pružanje psihosocijalne podrške podrazumeva stručni odnos prema psihičkim i socijalnim potrebama korisnica sa ciljem da prevaziđu stres i nastave sa normalnim životom. Konkretno potrebe za obnovu i

ponovnu izgradnju psihosocijalnih kapaciteta se prepoznaju, štite i ponovo razvijaju. Preduzete mere davanja podrške se zasnivaju na individualnim potrebama korisnica i određuju na osnovu stepena doživljenih trauma.

Od samog početka pružanja psihosocijalne podrške trebalo bi obezbediti, podsticati korisnice i raditi u cilju samospoznaje i samopoštovanja.

Zaposleni koji rade u prihvatilištu pružaju svakodnevnu podršku žrtvama trgovine ženama i decom iznad 16 godina starosti.

#### 4.1.1 Ciljevi u radu sa korisnicama

- Izgradnja dobrog odnosa koji se zasniva na poverenju;
- Jačanje subjektivnog osećaja bezbednosti i rad na ublažavanju straha;
- Podsticanje socijalne kompetencije, odnosno veština i sposobnosti odgovarajućeg postupanja u međuljudskim odnosima;
- Unapređenje veština za rešavanje konflikta primenom medijacije;
- Obezbediti smisleno strukturisanje svakodnevnog života;
- Po potrebi, pripremati korisnice za sudske procese;
- Postepena priprema korisnica za samostalan život.

#### 4.1.2 Faze u pružanju podrške

- Faza motivacije

U ovoj fazi dolazi do upoznavanja između korisnice i zaposlenog, pri čemu se pre svega razgovara o motivaciji i spremnosti korisnice da prihvati ponuđene oblike podrške. Glavni cilj je uspostavljanje pouzdane i stabilne veze sa korisnicom i sticanje njenog poverenja.

- Faza stabilizacije

Cilj je da se korisnica stabilizuje, odnosno povratu osećaj bezbednosti i kontrole nad sopstvenim životom. U tom cilju se korisnica prati da verbalizuje prateće emocije u okviru psihosocijalnih savetovanja i terapije, ali i da prihvati pravila života u zajednici kao i svoj deo obaveza koje donosi zajednički život u Prihvatilištu.

Smanjenje straha se postiže kroz individualne razgovore, zajedničko planiranje dostižnih budućih koraka, osnaživanje novostečenih sposobnosti, podsećanje na postojeća znanja i veštine.

Osećaj bezbednosti i kontinuiteta, korisnicama pruža i jasno strukturisanje dnevnih rutina kao na primer održavanje dnevnog i noćnog ritma, redovni obroci, zanimacije u slobodnom vremenu, odlazak u šetnju ili sportske aktivnosti .

Iskustvo pokazuje da postojanje plana za boravak u prihvatilištu kao i davanje i regulisanje mogućnosti svakodnevnog izlaska iz prihvatilišta, pozitivno podstiču proces stabilizacije i razvoja samostalnosti.

Trajanje ove faze se razlikuje i zavisi od konkretnog slučaja. Ova faza je suštinski važna za procesuiranje preživljenog iskustva i izradu budućeg plana.

- Završna faza

U ovoj fazi se procenjuje koliki pomak je napravljen u toku pružanja podrške korisnicama. Korisnica se priprema na skori završetak primanja dosadašnje podrške.

## 4.2 Osiguranje bezbednosti

Bezbednost je suštinski važna u radu sa korisnicama, jer su one žrtve krivičnog dela i postoji mogućnost da su izložene riziku da ih počinioци ili njihovi pomoćnici traže. Adekvatan smeštaj mora da pruža maksimalno moguću objektivnu i subjektivnu bezbednost definisanu u obliku koncepta prihvatilišta.

#### 4.2.1 Osiguranje objektivne bezbednosti

Pod pojmom objektivne bezbednosti podrazumevaju se mere koje su preduzete sa ciljem zaštite korisnica od počinioца i njihovih pomagača. Kao prvo bitno je preduzeti adekvatne mere bezbednosti sa ciljem da se umanjí ugroženost korisnica.

Pod posebnim merama bezbednosti podrazumeva se u prvoj liniji sam koncept Prihvatilišta:

- Prijava mesta boravka korisnice nije identična sa adresom prihvatilišta, a adresa Prihvatilišta je tajna; Ta adresa se, radi očuvanja visokog standarda bezbednosti, ne objavljuje u javnosti ni drugim licima;
- Koncept prihvatilišta garantuje da je 24 sata neko od zaposlenih na licu mesta;
- Postoje dvoje sigurnosnih vrata sa četiri mehaničke brave i dodatnom električnom bravom, obezbeđeni su sigurnosni mehanizmi na prozorima, ključevi prihvatilišta se nalaze kod zaposlenog, vrata su iznutra uvek zaključana kako bi se sprečio nekontrolisan ulazak ili izlazak korisnica ili drugih lica u Prihvatilište;
- Iznad ulaznih vrata je instalirana video kamera sa video nadzorom okoline;
- Obezbeđena je policijska zaštita objekta, korisnika i zaposlenih, po potrebi i pojačane su mere nadzora u slučaju kontakta korisnica sa osobama van Prihvatilišta, ulaska i izlaska iz Prihvatilišta.

Svakoј korisnici se daje do znanja da nepoštovanje mera bezbednosti ugrožava ne samo njih same, nego i druge korisnice. Korisnica to prihvata i uvažava potpisivanjem pravila prihvatilišta pri useljavanju u isto.

#### 4.2.2 Osiguranje subjektivne bezbednosti

Psihičke traume, koje žrtve trgovine ženama doživljavaju, imaju jake negativne posledice i uticaj na psihički integritet i subjektivni osećaj bezbednosti. U ovom kontekstu doživljenih trauma i njihovih posledica, sigurno prebivalište je od suštinskog značaja za psihičku stabilizaciju i ponovno uspostavljanje subjektivnog osećaja bezbednosti.

Izgradnja stabilnog odnosa sa zaposlenima u prihvatilištu zasnovanog na poverenju i odgovarajuća savetovanja su takođe bitni faktori u ponovnom uspostavljanju subjektivnog osećaja bezbednosti.

### 4.3 Poštovanje pravila Prihvatilišta

Nakon identifikacije i, kada je to potrebno, uz saglasnost korisnice, Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima vrši prijem korisnice u Prihvatilište.

#### 4.3.1 Dolazak u Prihvatilište

Prilikom prijema vrši se informisanje korisnica o usluzi i priprema za korišćenje usluge. Sadržaj i obim informisanja i pripreme zavise od kapaciteta korisnica u momentu smeštaja da razumeju i prihvate informacije koje im se pružaju, i vrsti smeštaja (hitani ili redovan).

Takođe, neposredno pre početka korišćenja usluge korisnica se upoznaje sa kućnim redom kada i potpisuje saglasnost -izjavu da će poštovati pravila kućnog reda i dnevne aktivnosti koje se planiraju u



okviru pružanja usluge. Svaka korisnica dobija paket sredstava za održavanje lične higijene, nekoliko kompleta donjeg veša kao i neophodnu garderobu i obuću prilagođenu vremenskim uslovima.

#### 4.3.2 Dogovor o pravilima

Svaka od korisnica dužna je da svojim potpisom prihvati opšti dogovor o pravilima. Pravila obezbeđuju jasan okvir za zajednički život. Svaka nova korisnica koja dolazi u Prihvatište svojim potpisom potvrđuje prihvatanje pravila. Na taj način, na psihosocijalnoj osnovi, korisnica je motivisana da se aktivno uključi u zajednički život.

Pravila donosi Prihvatište i važe podjednako za sve korisnice. Pravila se povremeno revidiraju radi prilagođavanja novim potrebama i zahtevima.

U slučaju da se zaposleni ne pridržavaju pravila, pokreću se disciplinske mere kako je propisano Ugovorom o radu.

U slučaju da se korisnice ne pridržavaju pravila, mogu se uvesti različiti koraci intervencije sa ciljem da se očuvaju sveukupni standardi zajedničkog života zasnovanog na poštovanju. Cilj je probuditi svest korisnica o tome zašto su pravila bitna. Ovo je bitan korak, budući da korisnica upoznaje okvire koji su potrebni za zajednički život u prihvatilištu. Sa druge strane, posедуjući potrebne informacije o prihvatilištu, korisnica dobija mogućnost da se upusti u proces savetovanja i dobijanja podrške od strane zaposlenih prihvatilišta.

#### **Pravila Prihvatišta su sledeća:**

1. Jednom nedeljno korisnica učestvuje na zajedničkoj sednici svih korisnica. To je okvir za razgovore o različitim temama koje se tiču zajedničke svakodnevice.
2. Prihvatište je zona bez nasilja. Ni jedan oblik nasilja se ne toleriše. U slučaju konflikta, korisnica se obraća zaposlenima- ne za rešenje, nego za podršku a korisnice proaktivno učestvuju u medijaciji konflikta.
3. Korisnica odgovorno upotrebljava i čuva od oštećenja i kvara nameštaj i uređaje u prihvatilištu, kao i struju, grejanje i vodu.
4. Korisnica se obavezuje na održavanje higijene u svim prostorijama. Za spremanje i čišćenje postoji definisani raspored koga se sve korisnice pridržavaju, i koji je istaknut na vidnom mestu.
5. Prihvatište je zona u kojoj korisnicama nije dozvoljeno diskriminisanje drugih korisnica po bilo kom osnovu.
6. Korisnicama nije dozvoljeno posedovanje ili upotreba oružja ili drugih opasnih sredstava, unošenje ili korišćenje psihoaktivnih supstanci ili alkohola, pušenje, omogućavanje boravka drugim licima, kockanje itd.

#### 4.3.3 Individualni plan boravka u Prihvatištu

Nakon što je korisnica prošla proceduru prijema definisanu internim aktima, zaposleni Centra i Prihvatišta procenjuju potrebe korisnice, snage, rizike, sposobnosti i interesovanja. Veoma je bitno da korisnica aktivno napusti ulogu žrtve i postigne samostalnost, što se ostvaruje kroz redovna psihosocijalna savetovanja u prihvatilištu.

Tokom trajanja psihosocijalnog savetovanja posebna pažnja se obraća na ugroženost korisnice, kao i na specifičnu životnu situaciju devojčica i žena koje su žrtve trgovine ljudima, kao što su: psihološki poremećaji koji su postojali pre trgovine i eksploatacije, post-traumatski stresni poremećaj, i drugi psihološki poremećaji koji direktno proističu iz trgovine ljudima ili potreba za podrškom u održavanju higijena, kao posledica direktnih fizičkih povreda od strane počinioca.

Individualni plan boravka se kreira u odnosu na broj nedelja koje bi korisnica trebalo da provede u Prihvatištu i sadrži ciljeve i ishode usluga, aktivnosti i vremenski okvir u kome će se one sprovesti, rok za revidiranje plana, imena odgovornih zaposlenih kao i plan otpusta korisnice iz Prihvatišta.

U zavisnosti od konkretne ugroženosti, ali uzimajući i potrebe korisnice u obzir, plan mora biti jasno objašnjen.

Individualni plan boravka u prihvatilištu se može pod navedenim okolnostima prilagoditi u zavisnosti od konteksta i okolnosti u kojima se korisnica nalazi i njenih karakteristika.

Dužina boravka korisnice u Prihvatištu zavisi od stepena napretka koji je ostvaren u osnaživanju korisnice i u idealnom slučaju traje što je moguće kraće. Osnovni koncept Prihvatišta je boravak od šest meseci, uz mogućnost produženja do godinu dana, nakon razmatranja individualne situacije korisnice.

Plan boravka daje korisnici priliku da postupno i svesno iskusi mogućnost samo-usmeravanja.

Osim postizanja bezbednosti i samostalnosti, cilj plana boravka je podsticati samostalnost korisnice, kao i motivisati je da adekvatno koristi svoje vreme izvan prihvatilišta (na primer posećujući edukativne kurseve).

Ne sme se zaboraviti da će nova korisnica tek vremenom početi da se stabilizuje. Može se desiti da se korisnica pokaje što je došla u prihvatilište, pa može da iskoristi prvu priliku da ga napusti („pobegne“). Naravno da niko nije prisiljen da boravi u prihvatilištu, ali nagli i nepromišljeni odlasci, bez razgovora sa zaposlenima prihvatilišta ili zaposlenima iz Centra, donose sa sobom niz novih situacija u kojima korisnica vrlo brzo postaje nova potencijalna žrtva. Pružanje psihosocijalne podrške podrazumeva ne samo intervencije, nego se velikim delom sastoji i iz rada na prevenciji.

#### 4.3.4 Zajednički život u Prihvatištu

Koncept zajedničkog stanovanja nudi mogućnost korisnicama da se u svakodnevici međusobno podržavaju. Osim toga, koncept podstiče obradu doživljenih trauma izazvanih u toku eksploatacije. Proces neformalne obrade doživljenih trauma, u jednoj grupi žena koje su slične stvari doživele, predstavlja veoma bitnu bazu za psihičku stabilizaciju korisnica. Nove socijalne veze omogućuju distanciranje ne samo od doživljenog nasilja, nego i od totalitarnog sistema u kome su počinio zatvorili svoje žrtve.

Zajednički život u prihvatilištu regulisan je kroz dogovor o pravilima i kroz konkretna pravila prihvatilišta. Sva pravila se baziraju na znanju zaposlenog o traumi i na praktičnim potrebama korisnica, koje nastaju u ovim okvirima zajedničkog stanovanja. Istovremeno se korisnicama omogućuje, da prepoznaju trenutni stepen samostalnosti i da ga dalje razvijaju.

Koncept rehabilitacije i razvoja sopstvene samostalnosti se realizuje na sledeći način u praksi:

- Uspostavljanje svakodnevne strukture: pružanje podrške ženama da se same organizuju i održavaju dnevnu strukturu predstavlja vitalno važan korak u oporavku. To znači na primer buđenje u približno isto vreme, ustajanje iz kreveta, aktivnost kao borba protiv pasivnosti asistiranog smeštaja;
- Zajednički odlazak u kupovinu namirnica;
- Integracija u postojeći plan spremanja u Prihvatištu: život u zajednici u Prihvatištu se zasniva na razumevanju da zajednički život zahteva brigu od strane svih. Prema tome, raspored zadataka čišćenja pomaže da se prihvati to razumevanje;

- Jednom nedeljno, zaposleni održavaju sastanke sa korisnicama i daju priliku korisnicama da razgovaraju o lepim događajima, mogućim konfliktima itd;
- Poštuje se privatnost svake korisnice, svaka može da oblikuje svoj životni prostor (npr. slike na zidu iznad njenog kreveta);
- Jačanje osećaja zajednice, ali i poštovanje individualnosti kroz zajedničko slavljenje različitih praznika, rođendana, rođenja, slave itd;
- Motivisanje korisnica na individualne slobodne aktivnosti, kao i organizacija zajedničkih aktivnosti u slobodno vreme:
- U zavisnosti od potreba zajednice, redovna edukativna ponuda različitih radionica na temu na primer seksualnog i reproduktivnog zdravlja, zdrave ishrane, mehanizmi regulacije intrapersonalnih kriza i konflikta itd:
- Posredovanje i podrška u ostvarivanju pristupa psihosocijalnoj nezi kao i koraci intervencija u cilju stabilizacije
- Pristup ponudama koje služe kvalifikaciji korisnica kao na primer reintegracija u sistem školovanja, kursevi, obuke i treninzi, koji u budućnosti korisnici olakšavaju njenu integraciju u tržište rada;
- Sve korisnice imaju uvid u **plan za čišćenje**. Nova korisnica dolazi na red tek od druge nedelje boravka, i tako joj se daje mogućnost da se prilagodi i navikne na prihvatilište. Svakog dana jedna korisnica čisti sve zajedničke prostorije, jednom nedeljno svi učestvuju u specifičnoj radnoj akciji i spremaju ne samo stan nego na primer peru prozore ili čiste frižider. Svakodnevno se čišćenje ne počinje pre 6 sati ujutru, a završava se najkasnije do 12 sati. Ako korisnica zbog nekog bitnog termina ili bolesti ne može da čisti, nalazi korisnicu sa kojom menja dan. Korisnicama se skreće pažnja na moguću reciklažu smeća;
- **Plan za korišćenje mašine za pranje veša** je takođe za sve korisnice transparentan. Svaka korisnica može da koristi mašinu u vremenskom periodu koji joj je dodeljen;
- **Noćni mir** počinje od 22 sata, odnosno od 23h u letnjim mesecima. Zaposleni se brinu za to, da korisnice ne slušaju glasno muziku ili TV. Od ponoći je svaka korisnica u svojoj sobi, tako da ne ometa san svoje sustanarke. Korisnica koja ne može da spava, može da čita. Do ponoći se istuširala poslednja korisnica, koja je to nameravala. U ponoć se gase poslednja svetla u dnevnoj sobi i hodnicima. Noćni mir traje do 6 sati ujutru.

#### 4.3.5 Prestanak korišćenja usluga Prihvatilišta

U okviru redovnih psihosocijalnih savetovanja na nivou Centra, ali i prihvatilišta, korisnica je uključena u proces dogovora o napuštanju Prihvatilišta. Važno je da svaka korisnica bude upoznata sa razlozima zbog kojih je došlo vreme da napusti Prihvatilište. Ovaj proces traje individualno, dugo ili kratko i predstavlja za korisnicu korak u postizanju samostalnosti i nezavisnosti.

## 5. Tehnike za unapređenje koncepta bezbednosti i zajedničkog života u Prihvatilištu

### 5.1 Trening bezbednosti za korisnice

Jačanje objektivne i subjektivne bezbednosti je centralni deo rada sa žrtvama trgovine ljudima. Osim mera objektivne bezbednosti, obuka o bezbednosti može da omogući žrtvama da razviju i povrate svoju samosvest i da obrate dovoljno pažnje na svoje mentalno i fizičko zdravlje.

Takođe je veoma važno u okviru psihosocijalnog savetovanja i pružanja podrške pružiti korisnicama jasnu sliku o njihovoj bezbednosnoj situaciji i pomoći im da razviju asertivan stav zahvaljujući njihovom potencijalu.

Teme koje obuhvata obuka za korisnice:

- Poštovanje pravila Prihvatišta osigurava uspostavljanje i održavanje mera bezbednosti.
- Plan koji uređuje boravak u Prihvatištu i napuštanje Prihvatište doprinosi izgradnji ličnog osećaja bezbednosti, i istovremeno dovodi do razumevanja nivoa strogosti mera objektivne bezbednosti.
- Pristup prihvatilištu imaju izričito korisnice koje tu žive, osobe koje rade za prihvatilište, tj. u slučaju potrebe policija. Iz bezbednosnih razloga nisu dozvoljene posete drugih lica (muževi, prijatelji, članovi porodice).
- Adresa prebivališta je apsolutna tajna. Osobe koje nemaju pristup prebivalištu, ne mogu korisnicu do istog otpratiti.
- Šta podrazumeva korisnica pod pojmom individualne bezbednosti? Koja su opšta pravila ponašanja, na koji način odreagovati u potencijalno rizičnim situacijama izvan prebivališta? Ako po proceni zaposlenog postoji potreba, tema se ponavlja u okviru razgovora više puta u toku celokupnog boravka u prihvatilištu.
- Neophodan je oprez pri korišćenju uređaja sa GPS funkcijom u prihvatilištu, pošto postoji opasnost lociranja korisnica od strane počinitelaca! U okviru savetovanja potrebno je korisnice informisati o uticaju tehnologija na njihovu bezbednost naročito u slučaju pristupa takvim uređajima izvan prihvatilišta.
- Korisnice imaju broj telefona prebivališta. U slučaju neposredne opasnosti, brzo se uputiti ka mestu gde ima puno ljudi, zatražiti pomoć, pozvati policiju, pozvati prihvatilište.
- Pri izlasku iz prebivališta korisnica poseduje lična dokumenta kao što su lična karta ili pasoš.
- U zgradi prebivališta se nalazi policijska stanica. Ako je korisnica do sada imala pozitivna iskustva sa policijom, činjenica da je policijska stanica blizu automatski pojačava subjektivni osećaj bezbednosti. U suprotnom, postoji potreba da se sa korisnicom radi na temu „negativne“ slike o policiji.

Krajnji cilj treninga je da korisnice razumeju da imaju mogućnost da same donose odluke, za razliku od sistema kojima su ranije bile izložene.

Sada mogu ponovo da uče i vežbaju donošenje odluka u datim okvirima prihvatilišta koja pružaju zaštićeni prostor i mogućnost stabilizacije.

Individualni plan boravka u Prihvatištu sprečava da se korisnice osećaju izolovano od svoje porodice i spoljašnje okoline. Zahvaljujući ovom planu boravka kao i redovnim psihosocijalnim savetovanjima sprečava se i razvoj različitih psihosomatskih poremećaja pre svega zavisnosti od zaposlenih, koja direktno ometa osnaživanje korisnice.

## 5.2 Rešavanje konflikata putem medijacije

Pod medijacijom se podrazumeva posredovanje između dve ili više osoba uz pomoć neutralnog medijatora. Reč je o metodi za konstruktivno, strukturisano i dobrovoljno nalaženje ili približavanje rešenju u slučaju konflikta.

### 5.2.1 Šta je konflikt?

U ovoj početnoj fazi je bitno prepoznati, da li se pri datoj situaciji zaista radi o konfliktu.

Neprikladno ponašanje je potrebno nazvati konkretnim imenom, pa ako ono i nije sam konflikt, ali može izazvati konflikt ili kroz konflikt biti aktivirano. Takvi oblici su na primer:

- skriveni ili otvoreni rasizam
- omalovažavajuće ponašanje prema drugim korisnicama
- nasilje kao neprikladna forma rešavanja sukoba

Ova tri opisana oblika neprikladnog ponašanja se ne obrađuju u okviru medijacije konflikta, nego zahtevaju intervencije u okviru individualnih psihosocijalnih savetovanja sa korisnicama.

Važno je, tokom medijacije, doneti odluke samo o onim posledicama odnosno sankcijama, koje je moguće realizovati.

### 5.2.2 Kako se priprema medijacija?

Da bi proces medijacije bio uspešan neophodno je obezbediti sledeće

- postoji obostrana spremnost za medijaciju;
- situacija još nije eskalirala ili više nije „eksplozivna“, tako da postoji mogućnost da se vodi razuman razgovor. Ne postoji realna osnova, da se jedna korisnica boji fizičkog nasilja od strane druge;
- okruženje odgovara svim učesnicima, ne postoji vremenski pritisak ili ograničenja, budući da je vreme za medijaciju na početku jasno određeno;
- osoba koja vodi medijaciju je sposobna da posreduje, budući da je zadržala neutralnu poziciju; Medijaciju pripremaju svi zaposleni Prihvatišta;
- korisnice se razdvajaju i pojedinačno se razgovara o mogućnosti medijacije, predlaže im se medijacija i objašnjava proces;
- konflikt u trenutku medijacije više ne sme da „gori“. Najčešće je potreban duži vremenski period pre medijacije za individualni rad sa svim korisnicama uključenim u konflikt da bi se stekli uslovi za potencijalno rešenje konflikta;
- pojedinačno se razgovara sa korisnicama o uslovima medijacije kao na primer obostrano poštovanje, volja za nalaženje rešenja, umereni ton glasa, dozvoliti drugoj osobi da do kraja kaže svoj stav, ne prekidati drugu osobu dok govori, intervencije koje se u toku medijacije dešavaju se uvažavaju;
- svim učesnicima mora biti jasno da osoba koja vodi medijaciju nije odgovorna za traženje i predlaganje rešenja, nego je njena uloga da da medijaciji njen okvir, da omogući da svako dođe do reči, da omogući da korisnice zajedno razmišljaju o razrađivanju kompromisa ili pronalaženju puta za budući zajednički život;
- osoba koja vodi medijaciju nije ni na čijoj strani, nego poštuje perspektivu obe strane;
- korisnice moraju biti voljne da prihvate činjenicu da žive zajedno u prihvatilištu. Često se u to mora uložiti puno energije, ne samo od strane korisnica nego i od zaposlenog u svakodnevi. Korisnicama mora biti jasno da na primer izbacivanje jedne ili obe iz prihvatilišta, nije ni za jednu stranu povoljno rešenje. Zajedničko stanovanje na neodređeno vreme je realno data činjenica – kako se ona može najbolje ostvariti? Mora da se postigne minimum obostranog prihvatanja;
- mesto i vremenski period medijacije se moraju definisati;

- dogovoriti se ko učestvuje u medijaciji. Prva varijanta su dve korisnice i jedna osoba za medijaciju. Druga varijanta je ako se konflikt razvio između dve grupacije u prihvatilištu. U ovom slučaju moraju zaista svi učesnici da se obostrano saslušaju, da se pridržavaju uslova medijacije i da prihvate osobu koja je vodi.

### 5.2.3 Tok medijacije

- osoba koja vodi medijaciju zauzima mesto između korisnica, svi sede na stolicama iste visine;
- jasno se definiše vremenski period predviđen za medijaciju;
- još jednom se navode uloga i ovlašćenja osobe koja vodi medijaciju: pazi na strukturu medijacije, može da zahteva saradnju, zaustavi ili prekine medijaciju, kao i pojedinačne monologe. Obe korisnice imaju isto pravo i vreme za izlaganje svoje perspektive, svaka ima pravo da kaže svoje mišljenje, ali i obavezu da sasluša drugu;
- korisnice moraju još jednom da čuju da je njihova odgovornost da zajedno pokušaju da pronađu optimalan put koji im omogućuje obostrano poštovanje;
- korisnice se obraćaju u razgovoru jedna drugoj direktno rečima i pogledom. Bitno je jasno opisati šta, kome i zašto smeta, definisati šta je tema konflikta. Iako u istom konfliktu, može se desiti da korisnice imaju potpuno različito viđenje konflikta. U tom slučaju, potrebno je raditi na tome da se korisnice što je više moguće približe sličnom viđenju stvari;
- kada je svima definitivno jasno o čemu se radi, obe korisnice dobijaju zadatak, da se zamisle u situaciji one druge. Da li mogu bar delimično da razumeju u čemu je problem druge? Da li se može još jednom jasno reći šta je kome problematično i pre svega, zašto? Ako to ipak nije moguće, veoma je bitno bar to prihvatiti, da druga osoba ima realan problem, koji se mora uzeti za ozbiljno i pre svega njegovo postojanje se mora uvažiti!
- u slučaju potrebe, osoba koja vodi medijaciju skreće korisnicama pažnju na način njihovog izražavanja. Primer: umesto da jedna korisnica drugoj kaže „ti si uvek tako nemilosrdna“ bolje je odabrati način izražavanja, koji jasno opisuje kako se osoba osećala: „povredilo me je kada si to i to rekla/uradila“. Činjenica je, da se od korisnica ne može očekivati da u toku cele medijacije na ovaj način međusobno komuniciraju, ali uloga medijatora jeste upravo da s vremena na vreme korisnicama pomogne da iskažu svoje stavove;
- korisnice se moraju potruditi da izbegavaju oblike izražavanja, koji povređuju i vređaju. Psovke, vređanja i vikanje se ne tolerišu. Na ovo se naročito mora obratiti pažnja kod korisnica koje nisu navikle da komuniciraju sa drugima sa poštovanjem, nego im iskustvo pokazuje da svoje ciljeve najlakše postižu kroz ponižavanje drugih. U konkretnoj situaciji, osoba koja vodi medijaciju zaustavlja razgovor i zahteva od korisnice koja ne pokazuje poštovanje, da se drugačije izražava, jer inače povređuje osobu koja sedi preko puta. Ako situacija preti da eskalira, medijacija se prekida i korisnicama se komunicira da će se konflikt pokušati rešiti u okviru individualnog savetovanja. Ako su u ovom trenutku korisnice ipak voljne da zajedno rade, dogovara se sledeći termin za medijaciju. Uloga medijatora je da na ovom nivou jasno izgovori da korisnice u budućnosti i dalje moraju da rade na pronalaženju rešenja konflikta;
- rezime: šta se da promeniti u celokupnoj situaciji? Na primer, za početak paziti na ton glasa i način izražavanja. Sada se nabrajaju svi postignuti koraci u toku medijacije, ako je moguće kaže se i to, koliko je bitno i vredno to što su korisnice zajedno postigle.
- definisani vremenski okvir je istekao, medijacija se završava. U idealnom slučaju, izgrađeno je obostrano razumevanje, pronađeno je zajedničko rešenje. Dogovaraju se konkretni koraci za

buduće zajedničko stanovanje. Rezime o čemu se raspravljalo, šta je zajednički definisano, šta je postignuto. Sada je trenutak pohvaliti korisnice za sve što su zajedno postigle!

#### 5.2.4 Analiza ishoda medijacije

**Pozitivan** ishod medijacije podrazumeva da:

- je nesporazum razjašnjen
- je postignuto i pojačano obostrano razumevanje
- su se korisnice obostrano čule i saslušale
- je uzrok konflikta prepoznat, znači postoji dobra osnova na kojoj se u budućnosti može raditi
- je pronađen kompromis za konkretne korake koji se preduzimaju u budućim, sličnim konfliktima
- su obe korisnice razumele, da imaju zadatak da promene svoj dosadašnji pristup konfliktu i da razviju nove pristupe.

Primer: jedna korisnica, koja je ranije bez obzira na drugu glasno slušala muziku i to je bio konflikt, pita da li je u redu da glasno sluša muziku. Druga korisnica više ne mora zbog bezobzirnosti prve da se ljuti i više je ne vređa, nego joj se ljubazno obraća i zahvaljuje se što je upitana, vidi da je ova prihvatila dogovoreni novi put. Ako se ipak desi da prva ne pita, druga joj se ljubazno obraća i podseća je na dogovor iz medijacije.

**Negativan** ishod medijacije:

Kao prvo, postavlja se pitanje zašto medijacija nije uspela. Ovo pitanje je osnova za planiranje budućih koraka koji se moraju preuzeti, budući da je sasvim jasno da se konflikt i dalje mora rešiti.

**Analiza osobe koja je vodila medijaciju:**

- osoba nije zadržala svoju profesionalnu, odnosno neutralnu ulogu.
- osoba se nije pridržavala planirane strukture medijacije uprkos tome što je to sasvim jasno njen zadatak. Na primer nije omogućila da obe korisnice jednako dugo govore.
- od samog početka je postojao ili se razvio (npr. kroz razvoj neke druge dinamike u prihvatilištu, koja ometa medijaciju) vremenski pritisak.
- druge korisnice su se u tok medijacije umešale, što naravno nije bilo predviđeno.

**Analiza korisnica**

- jednoj korisnici ili obema nije bilo sasvim jasno šta je medijacija, šta medijacija može da pruži, a šta ne.
- jedna ili obe korisnice ipak nisu bile voljne za produktivno nalaženje rešenja konflikta pomoću jedne medijacije.
- jednoj ili obema nije bio cilj da se nađe neko konkretno rešenje. Jedna ili obe tvrde da su u pravu i to je jedino što hoće da čuju.
- veoma često se za određeni konflikt ne nalazi rešenje, naročito u slučaju kada je reč o nekom skrivenom konfliktu. Na primer: u medijaciji se razgovaralo o konfliktu i nalaženju rešenja između dve korisnice gde prva prebacuje drugoj da ne sprema i ne čisti dovoljno često zajedničku sobu, a zapravo je prva uvređena zbog neke situacije koja se nedeljama ranije desila i nema veze sa spremanjem sobe.

Nakon negativnog ishoda medijacije sledi samorefleksija medijatora o toku i ishodu medijacije. Ovaj korak je potreban da bi medijator sam mogao da oceni da li su se i gde izgubile granice profesionalnosti.

Posle toga sledi zajednička refleksija u timu zaposlenih. Nakon što je medijator opisao tok medijacije, zaposleni daju svoj feedback opisujući druge mogućnosti kako bi medijacija u budućnosti imala pozitivan ishod. Feedback se ne daje u obliku kritike, nego u obliku podrške.



Program „Horizontal Facility za Zapadni Balkan i Tursku 2019-2022.“ je zajednička inicijativa Evropske unije i Saveta Evrope koja omogućuje korisnicima da ostvare svoje reformske agende u oblasti ljudskih prava, vladavine prava i demokratije i da postupaju u skladu sa evropskim standardima, uključujući tu, gde je to relevantno, postupanje u okviru procesa proširenja EU. Ovaj trogodišnji program obuhvata projekte u Albaniji, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori, Severnoj Makedoniji, Srbiji, Turskoj kao i na Kosovu\* i Savet Evrope ga sprovodi od maja 2019. godine.

*\*Ovaj naziv je bez prejudiciranja statusa i u skladu je sa Rezolucijom Saveta bezbednosti Ujedinjenih nacija 1244 i Mišljenjem Međunarodnog suda pravde o Deklaraciji o nezavisnosti Kosova*

*Stavovi izraženi u publikaciji ni u kom slučaju ne odražavaju zvanično mišljenje Evropske Unije i Saveta Evrope.*

Savet Evrope je vodeća organizacija za ljudska prava na kontinentu. Ima 47 država članica, uključujući sve članice Evropske unije. Sve države članice Saveta Evrope potpisale su Evropsku konvenciju za zaštitu ljudskih prava, ugovor koji je sačinjen u cilju zaštite ljudskih prava, demokratije i vladavine prava. Evropski sud za ljudska prava vrši nadzor nad primenom Konvencije u državama članicama.

[www.coe.int](http://www.coe.int)

Države članice Saveta Evrope odlučile su da udruže svoje znanje, resurse i sudbine. Zajednički su izgradile zonu stabilnosti, demokratije i održivog razvoja čuvajući u isto vreme kulturnu raznolikost, toleranciju i individualne slobode. Evropska unija je čvrsto opredeljena za to da svoja ostvarenja i vrednosti deli sa državama i narodima van svojih granica.

[www.europa.eu](http://www.europa.eu)

Finansirano  
od strane Evropske  
unije i Saveta Evrope



EUROPEAN UNION

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Implementirano  
od strane Saveta Evrope

