

Ima li sigurnog utočišta za žrtve trgovine ljudima na Zapadnom Balkanu?



Neformalni prevod delova izveštaja o mapiranju usluga skloništa za žrtve trgovine ljudima u Albaniji, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori, Severnoj Makedoniji i Srbiji autorke Ivane Radović pripremilo je Udruženje Atina.

Izveštaj je izrađen uz podršku Stejt departmenta Sjedinjenih Američkih Država (SAD). Mišljenja, nalazi i zaključci navedeni u ovom izveštaju predstavljaju mišljenja autorke i ne odražavaju nužno stavove Stejt departmenta SAD.

Originalnom izveštaju može se pristupiti putem linka:
[Sheltering Service for VoT Regional Mapping Report_FINAL_ENG_o.pdf](#)

**Ima li
sigurnog
utočišta
za žrtve
trgovine
ljudima
na
Zapadnom
Balkanu?**

Sadržaj

Sažetak	7
Metodologija i obuhvat istraživanja	7
Regionalni kontekst	7
Skloništa i podrška žrtvama	7
Ključni nalazi	8
Perspektiva žrtava	9
Regionalni trendovi i praznine	9
Preporuke	9
Zaključak	9
Uvod	10
Kontekst i ciljevi	10
Kontekst na Zapadnom Balkanu	11
Skloništa i druge usluge podrške	11
Uloga civilnog društva i finansiranja	11
Metodologija istraživanja	13
Metodološki principi	15
Uporedni pregled	16
Identifikacija i upućivanje žrtava	16
Pravni i politički okvir	18
Strateški dokumenti	18
Standardne operativne procedure (SOP)	18
Minimalni standardi za zaštitu žrtava	18
Skloništa i usluge podrške	19
Licenciranje i standardi	21
Finansiranje	22
Usluge u skloništu	22
Reintegracija	23
Nacionalni izveštaj za Srbiju	25
Identifikacija i upućivanje žrtava	25
Pravni i politički okvir	27
Licenciranje i standardi	27
Skloništa	28
Finansiranje	29
Usluge u skloništim	30
Bezbednost i trajanje boravka u skloništu	30
Reintegracija	31
Preporuke učesnika/ca	31

Glasovi žrtava	32
Prvi kontakt i pristup uslugama	32
Prepoznavanje potreba i oblikovanje podrške.....	33
Osećaj bezbednosti u skloništu.....	33
Sklonište kao prostor oporavka i podrške	34
Sveobuhvatna briga i podrška.....	35
Reintegracija: priprema za samostalnost i život posle skloništa.....	36
Nedostaci i propusti	37
Predlozi za unapređenje.....	37
Drugi su naglašavali značaj zajednice.....	38
Modeli dobre prakse u zaštiti žrtava i pružanju skloništa u Evropi	39
LEFÖ-IBF (Beč, Austrija)	39
Specijalizovani centri u Belgiji: Pag-Asa, Payoke i Sürya	40
FIZ – Fachstelle Frauenhandel und Frauenmigration (Cirih, Švajcarska).....	40
Zaključci i preporuke	42
Preporuke na nivou politika	42
Direktno primenljive preporuke	43

Sažetak

Trgovina ljudima i dalje predstavlja jedan od najupornijih i najsloženijih izazova u oblasti ljudskih prava na Zapadnom Balkanu. Iako u svih pet ovim istraživanjem obuhvaćenih zemalja (Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Severna Makedonija i Srbija) postoje razvijeni zakonski okviri i nacionalni mehanizmi upućivanja za žrtve trgovine ljudima, obezbeđivanje specijalizovane, održive i sveobuhvatne podrške i dalje se suočava sa sistemskim ograničenjima. Ovaj izveštaj o mapiranju, pripremljen u okviru projekta „Sigurno utočište: proširenje resursa za skloništa za žrtve trgovine ljudima na Zapadnom Balkanu”, ocenjuje dostupnost i kvalitet usluga smeštaja i prateće podrške, modalitete finansiranja i mogućnosti reintegracije u regionu.

Metodologija i obuhvat istraživanja

Istraživanje je sprovedeno kombinovanjem desk analize, intervjua sa profesionalcima (28 pružalaca usluga i predstavnika državnih institucija) i razgovora sa jedanaest žrtava koje su boravile u skloništim. Svi nacionalni izveštaji su pre objavljivanja čitani i provereni su od strane lokalnih partnera. Fokus istraživanja bio je na uslugama smeštaja za žrtve trgovine ljudima u periodu od 2022. do 2024. godine, sa posebnim osvrtom na strukture finansiranja, licenciranje, standarde, kadrovske kapacitete i dostupnost usluga reintegracije. Izjave i doprinosi žrtava prikupljeni su u skladu sa etičkim principima i trauma-osetljivim pristupom.

Regionalni kontekst

Zapadni Balkan i dalje predstavlja i izvor, i tranzit, i odredište za žrtve trgovine ljudima. Seksualna eksploatacija, prinudno prosjačenje i prinudni brakovi dominiraju među oblicima iskorišćavanja, dok je radna eksploatacija u porastu. Žrtve su pretežno državljani domicilnih zemalja kojima se trgovalo unutar granica, iako se broj stranih državljana koji su identifikovani postepeno povećava. Deca čine značajan deo svih identifikovanih žrtava, ali je specijalizovana podrška deci ograničena i neujednačena. Muškarci i dečaci ostaju marginalizovani kako u procesima identifikacije, tako i u pristupu pomoći.

Skloništa i podrška žrtvama

Skloništa predstavljaju temelj zaštite za žrtve trgovine ljudima na Zapadnom Balkanu. Međunarodni instrumenti, posebno Palermo protokol i Konvencija Saveta Evrope o borbi protiv trgovine ljudima, obavezuju države da obezbede siguran smeštaj i podršku prilagođenu potrebama oporavka žrtava. Međutim, u praksi je pružanje ovih usluga u Albaniji, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori, Severnoj Makedoniji i Srbiji ograničenog obima, fragmentisano i u velikoj meri zavisi od kapaciteta organizacija civilnog društva.

Sve zemlje imaju barem neki oblik specijalizovanog smeštaja, ali su kapaciteti nedovoljni, dok su izazovi u pružanju podrške deci, muškarcima, stranim državljanima i osobama sa kompleksnim potrebama izrazite. Iako su skloništa formalno dostupna na nacionalnom nivou, prijem se uglavnom zasniva na dobrovoljnosti i pretežno se odnosi na žene i devojke. Većinu specijalizovanih skloništa vode organizacije civilnog društva, koje često pružaju i usluge podrške žrtvama nasilja u porodici, te sprovode aktivnosti prevencije, zagovaranja i kreiranja politika. Državna skloništa postoje u Albaniji, Crnoj Gori i Srbiji, dok u Severnoj Makedoniji jedno specijalizovano sklonište vodi udruženje pod nadzorom države. Samo dva skloništa u regio-

nu primaju punoletne muškarce: državno sklonište u Albaniji i organizacija Žene sa Une u BiH. Iako mnoga skloništa primaju decu, vrlo malo ih je koncipirano tako da odgovore na njihove specifične potrebe.

Ključni nalazi:

Finansiranje i održivost

- Državno finansiranje postoji u svim zemljama, ali su izdvajanja delimična, nepredvidiva i često retroaktivna. U Srbiji licencirana usluga „stanovanje uz podršku”, koju pruža udruženje Atina, nema pristup državnim sredstvima.
- Skloništa koja vode udruženja uglavnom zavise od projektnog finansiranja međunarodnih donatora za održavanje usluga, plata zaposlenih, psihoterapiju, obuke i reintegraciju.
- Nijedna država nema stalne budžetske linije niti višegodišnje ugovore koji bi garantovali stabilnost rada. Licenciranje retko obezbeđuje finansijsku sigurnost.

Licenciranje i standardi:

- Sistemi licenciranja i standardizacije znatno se razlikuju među navedenim državama. Albanija ima sveobuhvatan i trajni režim licenciranja, dok BiH koristi godišnje protokole o saradnji; Crna Gora i Srbija imaju detaljne, ali administrativno zahtevne procedure; Severna Makedonija osigurava osnovne uslove, ali bez garancije finansiranja.
- Minimalni standardi su uglavnom strukturni, dok mehanizmi za praćenje kvaliteta gotovo da ne postoje.

Kadrovi i stručni kapaciteti

- Skloništa zapošljavaju multidisciplinarne timove (socijalne radnike, psihologe, pravnike), ali je broj zaposlenih nedovoljan, radno opterećenje veliko, a fluktuacija visoka zbog nestabilnih i niskih primanja.
- Supervizija za zaposlene postoji u većini skloništa, ali zavisi od projektnih sredstava. Sistemska briga o mentalnom zdravlju i dobrobiti zaposlenih nije institucionalizovana.

Usluge u skloništima

- Osnovne usluge, bezbedan smeštaj, hrana, odeća, psihološka podrška, pravna pomoć i obrazovanje, dostupne su u svim zemljama.
- Specijalizovane usluge (psihijatrijska podrška, tretman zavisnosti, pomoć osobama sa invaliditetom) su ograničene.
- Skloništa za muškarce praktično ne postoje, a programi za decu retko zadovoljavaju njihove specifične potrebe.
- Dugoročno stanovanje, ekonomsko osnaživanje i zapošljavanje predstavljaju najslabije tačke sistema.

Reintegracija

- Reintegracija je najslabija karika sistema podrške u regionu. Iako organizacije civilnog društva obezbeđuju smeštaj, obuke i praćenje, sve to je projektno, nedovoljno finansirano i ograničeno po teritorijalnoj rasprostranjenosti.
- Državne institucije, formalno odgovorne za reintegraciju, nemaju kapacitete, resurse ni održive programe. Mnoge žrtve napuštaju skloništa bez dugoročne stabilnosti, izložene riziku od siromaštva, marginalizacije i ponovne viktimizacije.

Perspektiva žrtava

Osobe koje su preživele trgovinu ljudima i koje su učestvovalе u istraživanju opisale su skloništa kao bezbedna mesta oporavka, gde su dobijale zaštitu, uvažavanje i pristup koji poštuje njihovo dostojanstvo. Posebno su isticale značaj psihološke podrške, mogućnost obrazovanja i koordinaciju u ponovnoj izgradnji života. Istovremeno su ukazale na potrebu za većom slobodom kretanja, boljim programima reintegracije, „stanovanjem uz podršku” i uključivanjem njihovog iskustva u oblikovanje politika i usluga.

Regionalni trendovi i praznine

Zajedničke karakteristike u svim zemljama uključuju:

- veliku zavisnost od organizacija civilnog društva po pitanju kvaliteta i kontinuiteta usluga,
- neujednačene i nestabilne mehanizme finansiranja,
- nedovoljnu podršku muškarcima, deci i osobama sa kompleksnim potrebama,
- preveliku zavisnost od međunarodnih donatorskih projekata,
- nerazvijene programe reintegracije, i
- izloženost zaposlenih emotivnom sagorevanju zbog nedostatka sistemske podrške.

Ipak, region pokazuje i svoje snage: posvećene i iskusne organizacije civilnog društva, prijem zasnovan na dobrovoljnosti, sveobuhvatnu podršku i pokrivenost usluga na nacionalnim nivoima.

Preporuke

Izveštaj preporučuje:

- usvajanje sveobuhvatnih minimalnih standarda za podršku žrtvama, razvijenih u saradnji sa praktičarima koji rade direktno sa žrtvama;
- stabilno, višegodišnje državno finansiranje koje pokriva operativne i reintegracione troškove;
- razvoj specijalizovanih usluga za muškarce, dečake i decu, kao i jačanje podrške u oblasti mentalnog zdravlja i bolesti zavisnosti;
- uspostavljanje jasnih reintegracionih standarda (stanovanje uz podršku, profesionalne obuke za zapošljavanje);
- pojednostavljenje i ujednačenu primenu sistema licenciranja, uz transparentne mehanizme kontrole kvaliteta;
- uključivanje brige o dobrobiti zaposlenih u standarde kvaliteta i finansiranje;
- smisleno uključivanje žrtava u kreiranje i evaluaciju usluga.

Zaključak

Skloništa na Zapadnom Balkanu obezbeđuju ključnu zaštitu i podršku za žrtve trgovine ljudima, ali ostaju strukturno krhki, hronično nedovoljno finansirani i nesposobni da u potpunosti odgovore na raznolike potrebe svih grupa žrtava. Obezbeđivanje održivog finansiranja, razvoj specijalizovanih usluga i izgradnja snažnih reintegracionih mehanizama predstavljaju hitne prioritete. Postizanje ovih ciljeva zahteva političku volju, sistemski angažman države i kontinuiranu saradnju sa iskusnim udruženjima i samim žrtavama. Samo kroz tako sveobuhvatan i održiv pristup moguće je preći sa hitnih intervencija na stvarnu, trajnu obnovu života, dostojanstvo i samostalnost svih žrtava trgovine ljudima.

Uvod

Trgovina ljudima predstavlja teško kršenje ljudskih prava i jedan od najsloženijih globalnih fenomena današnjice. Svake godine milioni žena, muškaraca i dece postaju žrtve različitih oblika eksploatacije - seksualne eksploatacije, prinudnog rada, kućnog ropstva, prinudnog prosjačenja ili prinude na izvršenje krivičnih dela. Ovaj zločin opstaje zahvaljujući dubokim nejednakostima, oružanim sukobima, slabostima u sistemima zaštite i stalnoj potražnji za jeftinom, lako zamenjivom radnom snagom koju je moguće eksploatirati. Trgovina ljudima se neprestano prilagođava globalnim promenama – migracionim kretanjima, tehnološkom razvoju i oružanim sukobima, te Zapadni Balkan nije izuzetak. Štaviše, njegov geografski položaj na jednoj od glavnih migracionih ruta, u kombinaciji sa i dalje krhkim institucijama i stalnim socioekonomskim izazovima, čini ovaj region naročito pogodnim za trgovinu ljudima i različite oblike eksploatacije koji iz nje proizlaze.

S tim u vezi, Protokol o sprečavanju, suzbijanju i kažnjavanju trgovine ljudima, posebno ženama i decom (Palermo protokol), koji dopunjuje Konvenciju Ujedinjenih nacija protiv transnacionalnog organizovanog kriminala, kao i Konvencija Saveta Evrope o borbi protiv trgovine ljudima, postavljaju jasne obaveze država potpisnica da usvoje mere koje obezbeđuju fizički, psihološki i socijalni oporavak žrtava. Te mere moraju biti pružene bez diskriminacije, bez obzira na pol, starost, nacionalnost ili oblik eksploatacije. Konvencija Saveta Evrope propisuje minimalne standarde podrške, uključujući: bezbedan smeštaj, materijalnu pomoć – zdravstvenu zaštitu, psihološku podršku, pravnu pomoć i savetovanje, prevodilačke usluge, pristup obrazovanju za decu, kao i posebne mere koje obezbeđuju zaštitu prava žrtava tokom krivičnog postupka. Važno je naglasiti da član 12. izričito propisuje da se podrška žrtvama ne sme uslovljavati njihovom spremnošću da sarađuju sa organima gonjenja.

U okviru standarda Sjedinjenih Američkih Država, ključni dokumenti – Zakon o zaštiti žrtava trgovine ljudima (TVPA) i Godišnji izveštaj o trgovini ljudima (TIP izveštaj) – dodatno jačaju globalni okvir naglašavanjem obaveze država da obezbede žrtvama usmerene, pravno utemeljene i dostupne mehanizme zaštite i podrške. I američki i evropski standardi jasno ukazuju da adekvatna pomoć žrtvama nije opcioni dodatak politici suzbijanja trgovine ljudima, već osnovna obaveza države i preduslov za njen stvarni oporavak i održivu reintegraciju.

Kontekst i ciljevi

Usluge smještaja za žrtve trgovine ljudima: Izveštaj o mapiranju usluga u Albaniji, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori, Severnoj Makedoniji i Srbiji izrađen je u okviru projekta „Sigurno utočište: Razvijanje resursa skloništa za žrtve trgovine ljudima na Zapadnom Balkanu”, kojim koordinira World Vision International u Bosni i Hercegovini (BiH), u bliskoj saradnji sa lokalnim partnerima: Fondacijom Lara (BiH), Mary Ward Loreto (Albanija), udruženjem Atina (Srbija) i Otvorena vrata (Open Gate/La Strada Severna Makedonija). Projekat finansira Stejt department SAD - Kancelarija za praćenje i borbu protiv trgovine ljudima.

Opšti cilj ovog mapiranja bio je da proceni da li postojeće usluge smještaja u pet istraživanjem obuhvaćenih i posmatranih zemalja obezbeđuju kontinuiranu, kvalitetnu i održivu podršku žrtvama trgovine ljudima. Studija analizira dostupnost smještaja, njegovu integrisanost u sistem zaštite, usmerenost na potrebe žrtava, kao i funkcionalnost mehanizama upućivanja na lokalnim i nacionalnim nivoima. Takođe, ispituje i održivost finansijskih modela i ukazuje na to da se dugoročna održivost ne može zasnivati isključivo na međunarodnim donatorskim sredstvima, već mora uključivati stabilno, predvidljivo i trajno finansiranje od strane država.

Specifičnije, studija je imala za cilj da: identifikuje sve aktivne pružaoce usluga smeštaja; proceni njihove kapacitete i operativne modele rada; mapira strukture finansiranja i ključne izazove u održivosti; identifikuje praznine u standardima, licenciranju i mehanizmima kontrole kvaliteta; analizira na koji način skloništa i prateće usluge odgovaraju na raznolike potrebe žena, muškaraca i dece, uključujući migrante i osobe eksploatisane u različitim sektorima.

Kontekst na Zapadnom Balkanu

Zapadni Balkan se suočava sa skupom međusobno povezanih rizika koji dodatno povećavaju opasnost od trgovine ljudima: dugotrajna nestabilnost u obližnjim regionima, poput Ukrajine i Bliskog istoka; intenzivirani tokovi iregularnih migracija duž Balkanske rute; duboko ukorenjene socioekonomske nejednakosti. Iako je trgovina ženama i devojkama u svrhu seksualne eksploatacije istorijski privlačila najveću pažnju, u sve većoj meri se prepoznaje i trgovina muškarcima i dečacima u svrhu radne eksploatacije, kao i izrazita ranjivost dece bez pratnje. Ovi trendovi zahtevaju sveobuhvatan, fleksibilan i rodno senzitivn sistem podrške, prilagođen različitim profilima žrtava.

I pored postojećih pravnih i institucionalnih obaveza u zemljama regiona, stvarna dostupnost mera zaštite ostaje nedosledna i krhka. Grupa eksperata Saveta Evrope za borbu protiv trgovine ljudima (GRETA) više puta je ukazivala na to da su usluge podrške neravnomerno raspoređene, da specijalizovanih skloništa nema dovoljno, da su njihovi kapaciteti ograničeni i da dugoročne opcije smeštaja često izostaju, pri čemu se sistem suviše oslanja na urgentno zbrinjavanje. U pojedinim zemljama usluge namenjene muškarcima i dečacima praktično ne postoje, dok su usluge za žene sa decom i dalje nedovoljno razvijene. Posebno zabrinjava nedostatak specijalizovanih skloništa za decu žrtve trgovine ljudima, koja bi obezbedila njihovu bezbednost, psihosocijalnu podršku, pristup obrazovanju i rehabilitaciju, u skladu sa najboljim interesom deteta.

Skloništa i druge usluge podrške

Skloništa predstavljaju kamen temeljac sistema podrške žrtvama trgovine ljudima. Kada žrtve izađu iz eksploatacije, one se najčešće suočavaju sa dubokom nesigurnošću – bez dokumenata, bez finansijskih sredstava i uz ozbiljan rizik od ponovne viktimizacije ili odmazde trgovaca ljudima. Zbog toga skloništa moraju osigurati bezbedan smeštaj, urgentnu pomoć i stabilno okruženje koje omogućava žrtvama da ponovo počnu da grade svoj život. Međunarodne prakse jasno pokazuju da specijalizovana skloništa treba da odgovore na različite potrebe žena, muškaraca, dečaka i devojčica, da u njima rade obučeni i senzibilisani stručnjaci i da budu fizički i funkcionalno odvojena od imigracionih pritvorskih ili drugih restriktivnih ustanova. Istovremeno, skloništa moraju izbegavati nepotrebna ograničenja slobode kretanja i uspostaviti okruženje koje je trauma-informisano i koje osnažuje korisnike umesto da ih dodatno ugrožava.

Podrška žrtvama u skloništu mora da seže daleko izvan obezbeđivanja smeštaja. Ona obuhvata materijalnu pomoć, zdravstvenu zaštitu, psihološko savetovanje, pravnu podršku, kao i pristup obrazovanju i stručnom osposobljavanju. Jednako važan deo sistema su i mere dugoročne reintegracije – pristup zapošljavanju, socijalnim uslugama i podršci zajednice, jer upravo one umanjuju rizik od ponovne eksploatacije. Bez ovako sveobuhvatnog pristupa čak i najbezbednije sklonište može žrtvi pružiti samo privremeni preдах, ali ne i stvarnu šansu za oporavak i novi početak.

Uloga civilnog društva i finansiranja

Organizacije civilnog društva (OCD) na Zapadnom Balkanu imaju nezamenljivu ulogu u odgovoru na trgovinu ljudima. Većinu specijalizovanih skloništa vode upravo organizacije civilnog društva, čime obezbeđuju stručnost, fleksibilnost i pristup usmeren na žrtve – ključne elemente koji državnim strukturama često

nedostaju. I Palermo protokol i Konvencija Saveta Evrope eksplicitno prepoznaju značaj civilnog društva u pružanju pomoći žrtvama, a sve zemlje regiona su razvile različite oblike institucionalne saradnje sa ovim organizacijama. Ipak, tu saradnju često potkopava nestabilno, projektno i kratkoročno finansiranje, koje organizacije civilnog društva, ali i same žrtve, ostavlja u poziciji stalne nesigurnosti.

Održivost finansiranja skloništa, a time i same podrške žrtvama, jedan je od ključnih izazova u regionu. Donatorska sredstva, iako dragocena, ne mogu zameniti sistematsko i stabilno finansiranje od strane države. Predvidljivi, dugoročni finansijski okviri – zasnovani na nacionalnim budžetima i dopunjeni donatorskom podrškom – nužni su za obezbeđivanje trajnih, kvalitetnih usluga. Podjednako je važno uspostaviti transparentne mehanizme za licenciranje, evaluaciju i kontrolu kvaliteta usluga kako bi se osiguralo da podrška žrtavama bude u skladu sa njihovim potrebama i međunarodnim standardima.

Ovaj izveštaj ima za cilj da pruži jasnu sliku o trenutnom stanju usluga smeštaja i dostupne podrške žrtvama trgovine ljudima na Zapadnom Balkanu, sa posebnim fokusom na modele finansiranja, održivost i stepen integracije u šire sisteme zaštite. On nastoji da doprinese snažnijem, koordinisanijem i dugoročno održivom odgovoru na trgovinu ljudima u regionu. U konačnici, zaštita žrtava nije samo zakonska obaveza – ona je moralni imperativ koji zahteva postojanu političku volju, adekvatne resurse i čvrstu saradnju država, civilnog društva i međunarodnih partnera.

Metodologija istraživanja

Ovaj izveštaj osmišljen je kao regionalna studija mapiranja usluga smeštaja i obuhvata Bosnu i Hercegovinu, Srbiju, Albaniju, Severnu Makedoniju i Crnu Goru. Metodološki pristup pažljivo je strukturisan kako bi pružio sveobuhvatno i precizno razumevanje sistema smeštaja i usluga podrške žrtvama trgovine ljudima, uz strogo poštovanje etičkih standarda koji su neophodni u radu sa veoma ranjivim grupama.

Fokus analize su žrtve trgovine ljudima i usluge koje su im bile dostupne u periodu 2022–2024. godine. Istraživanje se ne odnosi na sve grupe koje su u riziku od trgovine ljudima, već samo delimično obuhvata iregularne migrante koji se kreću ili borave u zemljama duž balkanske rute. Iako je broj migranata u prethodnoj deceniji bio značajan, njihova iskustva trgovine ljudima često nisu bila prepoznata. Šira analiza prevencije i usluga podrške za sve ranjive grupe zahtevala bi dodatne metodologije i alate i prevazilazi okvir ove studije.

U istraživanju su kombinovana dva metoda: pregled postojeće dokumentacije (desk analiza) i prikupljanje primarnih podataka putem intervjua sa profesionalcima koji rade u ovoj oblasti i sa žrtvama trgovine ljudima. Ovaj mešoviti pristup omogućio je da analiza obuhvati različite perspektive i da se nalazi potvrde kroz više izvora. Poseban akcenat stavljen je kako na institucionalne okvire, tako i na lična iskustva žrtava – što je neophodno za potpuno i tačno razumevanje sistema podrške.

Analiza dokumentacije obuhvata nacionalne strategije, zvanične izveštaje i statističke podatke, standardne operativne procedure, smernice, minimalne standarde, relevantne politike i druge dokumente dostupne u svakoj zemlji regiona, međunarodne izveštaje (uključujući izveštaje Saveta Evrope i izveštaje o trgovini ljudima), kao i publikacije nacionalnih aktera, naročito organizacija civilnog društva. Ovaj korpus je omogućio dublje razumevanje konteksta, uočavanje postojećih obaveza i identifikovanje izazova i nedoslednosti u formalnim okvirima koji regulišu smeštaj i druge usluge podrške.

Primarni podaci prikupljeni su od tri grupe ispitanika:

pružalaca usluga smeštaja i specijalizovane podrške za žrtve trgovine ljudima;

predstavnik državnih institucija odgovornih za politike i mehanizme podrške;

žrtava trgovine ljudima koje su koristile usluge smeštaja.

Za svaku grupu razvijeni su posebni upitnici u skladu sa ključnim pitanjima ovog mapiranja. Alati su dizajnirani tako da obezbede ujednačeno prikupljanje podataka u celom regionu, uz dovoljno fleksibilnosti da se uvažavaju specifičnosti svake zemlje.

Ključna istraživačka pitanja

Ovaj izveštaj zasniva se na nizu sveobuhvatnih pitanja koja prate sve faze podrške žrtvama trgovine ljudima. Ona se odnose na: identifikaciju i upućivanje žrtava; organizaciju, funkcionisanje i kapacitete skloništa; licenciranje, regulativu i kontrolu kvaliteta; modele finansiranja i održivost; profile korisničke grupe; bezbednost i upravljanje rizicima; dužinu boravka i procedure izlaska iz skloništa; pružanje specijalizovanih usluga; kao i na procese reintegracije. Intervjui su dodatno podstakli sagovornike da razmotre kako bi, u aktuelnim i realnim okolnostima, trebalo da izgleda optimalan sistem smeštaja i podrške.

Prikupljanje podataka

Ispitanici u istraživanju odabrani su u saradnji sa lokalnim partnerskim organizacijama kako bi se obezbedila maksimalna relevantnost i kredibilitet nalaza. Ukupno je sprovedeno 28 intervjua sa pružiocima usluga i predstavnicima državnih institucija, uključujući nacionalne koordinate za borbu protiv trgovine ljudima, službe zadužene za identifikaciju žrtava, kao i institucije koje rade sa migrantima i tražiocima azila. Konkretno, realizovano je 15 intervjua sa profesionalcima iz skloništa i 13 sa predstavnicima drugih

relevantnih institucija. Dodatno, 16 intervju sprovedeno je sa predstavnicima organizacija civilnog društva, a 12 sa predstavnicima državnih institucija.

Broj učesnika razlikovao se po zemljama, što odražava različite nacionalne kontekste i obim sistema za borbu protiv trgovine ljudima. I pored napora da se uključi što veći broj aktera, deo pozvanih sagovornika nije mogao da učestvuje – pre svega zbog perioda terenskog rada (jun-avgust 2025), koji se poklopio sa godišnjim odmorima. Takođe je primećen izvestan nivo zamora među institucijama i organizacijama koje su često obuhvaćene studijama i mapiranjima u regionu.

Jedanaest žrtava trgovine ljudima, koje su boravile u specijalizovanim skloništima i nalazile se u odgovarajućoj fazi oporavka i reintegracije, učestvovalo je u istraživanju i pružilo dragocen uvid u to kako usluge smeštaja funkcionišu iz perspektive korisnica i korisnika.

Svi intervjui sa profesionalcima održani su onlajn, putem Zoom platforme, na engleskom ili BHS jeziku, odnosno uz prevod na albanski kada je bilo potrebno, a koji su obezbedili partnerske organizacije. Intervjue sa žrtvama obavljali su isključivo lokalni pružaoci usluga, uz striktno poštovanje etičkih protokola, i samo sa punoletnim osobama koje su bile u stabilnoj fazi oporavka. Učešće je bilo dobrovoljno i zasnovano na potpisanom informisanom pristanku koji je ostao u arhivi lokalnih partnera.

Ispitanicama i ispitanicima koji su preživeli trgovinu ljudima obezbeđena je potpuna anonimnost; nisu prikupljani lični podaci koji bi mogli dovesti do identifikacije, a svi transkripti intervju s su kodirani kako bi se sačuvala poverljivost.

Etičke mere zaštite

U svim fazama istraživanja primenjen je pristup zasnovan na traumi i princip nenošenja dodatne štete. Intervjue sa žrtvama obavljali su isključivo stručni radnici koji su im već bili poznati, poput voditelja i voditeljki slučaja, kako bi se povećalo poverenje i smanjio rizik od retraumatizacije. Poseban akcenat stavljen je na bezbednost, privatnost i psihološku spremnost učesnika, uz jasnu instrukciju da se razgovor odmah prekine ukoliko ispitanik ili ispitanica pokaže znake nelagodnosti. Učesnici su u svakom trenutku imali pravo da odustanu od učešća, bez ikakvog objašnjenja i bez posledica. Ove zaštitne mere bile su ključne kako bi se obezbedilo da dobrobit osoba koje su preživele trgovinu ljudima ostane apsolutni prioritet tokom celog istraživačkog procesa.

Analiza podataka

Svi transkripti i beleške sa intervju s analizirani su interpretativnim metodama, a potom dopunjeni numeričkim podacima prikupljenim tokom istraživanja. Ovaj kombinovani pristup omogućio je sistematizaciju nalaza po kategorijama, prepoznavanje obrazaca koji se ponavljaju i sagledavanje nijansi između različitih individualnih iskustava i perspektiva.

Istraživanje je sprovedeno kroz tri faze. Prva faza obuhvatila je pripremne aktivnosti: razvoj istraživačkih alatki i koordinaciju sa lokalnim partnerima. Druga faza odnosila se na prikupljanje podataka - pregled postojeće dokumentacije i sprovođenje intervju s. Treća, završna faza uključivala je analizu i verifikaciju podataka, kao i pisanje izveštaja i finalno oblikovanje nalaza, koji su provereni i potvrđeni iz više nezavisnih izvora.

Važno je naglasiti da ovo mapiranje nije procenjivalo kvalitet pruženih usluga, već isključivo njihovu dostupnost, niti je analiziralo direktni uticaj tih usluga na kvalitet života žrtava. Kao što je prethodno objašnjeno, primarni izvori informacija bili su ključni informatori i postojeća dokumentacija. Kako bi se smanjio rizik od netačnih tumačenja, svaki nacionalni izveštaj prošao je dodatnu proveru od strane lokalnih par-

tnerskih organizacija. Budući da su u analizi kombinovani brojni izvori, pojedinačne reference nisu navođene u samom tekstu, već su objedinjene u Aneksu.

Metodološki principi

Metodologija ovog istraživanja zasnivala se na nekoliko ključnih principa:

- Integracija više izvora: Pregled postojeće dokumentacije, intervjui sa profesionalcima i razgovori sa žrtvama kombinovani su kako bi se osigurala pouzdana triangulacija nalaza.
- Uključivanje zainteresovanih strana: Lokalni partneri imali su centralnu ulogu u izboru ispitanika, proverili činjenica i tumačenju nalaza u skladu sa nacionalnim kontekstom.
- Uporedivost podataka: U svim zemljama korišćene su standardizovane istraživačke alatke, što je omogućilo „regionalno” poređenje, uz uvažavanje specifičnosti svakog nacionalnog sistema.
- Etički integritet: U radu sa žrtvama dosledno je primenjivan pristup zasnovan na traumi i pravima, kao osnovni okvir zaštite i profesionalne odgovornosti tokom čitavog procesa istraživanja.

Uporedni pregled

Zemlje regiona (Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Severna Makedonija i Srbija) istovremeno su zemlje porekla, tranzita i odredišta za žrtve trgovine. U svih pet zemalja, deca kontinuirano čine visok udeo među identifikovanim žrtvama trgovine, dok su migranti, posebno oni koji se brzo kreću, sa ograničenim poverenjem u institucije i često bez ličnih dokumenata, hronično nedovoljno identifikovani. Klasifikacije ovih zemalja u izveštajima o trgovini ljudima Stejt departmenta SAD su uglavnom slične (grupa Tier 2), i ta ocena odražava kontinuirane nedostatke u praksi, uprkos naporima koje ove zemlje stalno ulažu, u cilju jačanja pristupa u radu usmerenog na dobrobit žrtve.

Širom regiona, oblici eksploatacije su u velikoj meri više-manje isti, sa nekim lokalnim varijacijama. Seksualna eksploatacija ostaje dominantna i ona pretežno pogađa žene i devojčice. Broj slučajeva prinude na prosjačenje i prinudnih brakova je visok i veoma vidljiv, unutar Romske zajednice pogotovo. Slučajevi prinude na vršenje krivičnih dela i dalje postoje, ali su nedovoljno istraženi, dok je radna eksploatacija u porastu, i to najviše u Srbiji (uključujući i među stranim radnicima), ali je sve više ima i u BiH i Albaniji. Prinudni brak je zabeležen u svim zemljama, ali se često prikriva pozivanjem na „tradiciju”. Muškarci i dečaci se pojavljuju u statistikama, ali ostaju na marginama usluga podrške. U svih pet zemalja domaći državljani, posebno oni koji se eksploatišu unutar zemlje, čine većinu identifikovanih žrtava, ali se i broj stranih žrtava trgovine svuda postepeno povećava. Ono što se razlikuje među zemljama regiona nije priroda eksploatacije, već način na koji ove zemlje reaguju na nju, posebno u načinu na koji organizuju zaštitu žrtava i pružaju usluge podrške.

Identifikacija i upućivanje žrtava

Iako su u središtu ove analize usluge podrške, ona identifikaciju žrtava trgovine ljudima određuje kao suštinski preduslov za pristup pravima i zaštiti. Okviri za identifikaciju u svih pet zemalja u velikoj meri odražavaju zahteve iz Palermo protokola i Konvencije Saveta Evrope: nacionalni mehanizmi za upućivanje (NMU) postoje, odgovornost leži na profesionalcima koji su prošli odgovarajuće treninge, procedure nisu vezane za krivični postupak, a žrtve trgovine bi trebalo da imaju pristup uslugama bez obzira na to da li sarađuju sa organima za sprovođenje zakona ili ne.

U svih pet zemalja žrtve trgovine ljudima se dele u dve kategorije: potencijalne/pretpostavljene žrtve¹ i formalno identifikovane žrtve. Prvu grupu čine osobe koje se nalaze u okolnostima koje ukazuju na jasne indikatore trgovine ljudima, ali čiji proces formalne identifikacije još uvek nije završen. Organi nadležni za identifikaciju i uslovi za formalno identifikovanje žrtava trgovine ljudima razlikuju se od zemlje do zemlje. Međutim, u svim ovim zemljama, i potencijalne/pretpostavljene i formalno identifikovane žrtve trgovine imaju jednak pristup uslugama podrške.

Srbija primenjuje tzv. model identifikacije i zaštite žrtava unutar sistema socijalne zaštite (tzv. social path), u kojem ključnu ulogu ima Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima. Ovaj centar, kao specijalizovana služba unutar sistema socijalne zaštite, osnovan 2012. godine, prepoznaje i potencijalne/pretpostavljene žrtve na osnovu prijave koje je dobio od širokog kruga aktera (uključujući i organizacije civilnog društva), i formalno identifikovane žrtve na osnovu kriterijuma koje koristi sistem socijalne zaštite, koji obezbeđuje svima trenutnu zaštitu bez obzira na to da li je podneta krivična prijava za trgovinu ljudima. Sve institucije i organizacije koje u svom radu prepoznaju rizike ili indikatore trgovine ljudima mogu to prijaviti Centru za

¹ Termin „potencijalne/pretpostavljene žrtve” se koristi u celom ovom izveštaju radi jednoobraznosti. Različite zemlje primenjuju različitu terminologiju, a neke su poslednjih godina prešle sa jednog termina na drugi. Da bi se izbegla zabuna, oba termina se koriste zajedno. Takođe, u celom tekstu, termin „žrtva” se koristi i za potencijalne/pretpostavljene žrtve i za formalno identifikovane žrtve, osim ako nije drugačije naznačeno.

zaštitu žrtava trgovine ljudima. U Crnoj Gori identifikaciju vrši multidisciplinarni tim, osnovan 2019. godine, a koji od 2020. godine uključuje i predstavnika OCD. U BiH formalno identifikovanje žrtava trgovine ljudima je isključivo u nadležnosti pravosuđa, tako da policija, ustanove socijalne zaštite i organizacije civilnog društva ove pojedince mogu tretirati samo kao potencijalne/pretpostavljene žrtve. Albanija deli proces identifikacije u dve faze: potencijalne/pretpostavljene žrtve može identifikovati širok spektar aktera, uključujući i organizacije civilnog društva, ali je za priznavanje formalnog statusa žrtve trgovine ljudima neophodna zajednička odluka policije i ustanova socijalne zaštite. U Severnoj Makedoniji sistem je revidiran 2021. godine tako da sada odgovornost za identifikaciju leži na Operativnom timu koji čine predstavnici države i organizacije civilnog društva.

Efikasnost ovih modela identifikacije zavisi od njihove proaktivne primene. Albanija i Severna Makedonija su investirale u mobilne timove, odnosno timove za identifikaciju, koje uglavnom vode organizacije civilnog društva, i one aktivno traže žrtve u ranjivim zajednicama. Ovi timovi se i dalje ne finansiraju u dovoljnoj meri i ne dobijaju jednaku podršku od policije, ali su zaslužni za otkrivanje većine slučajeva u ovim zemljama. Na drugim mestima praksa je reaktivnija. U BiH odsustvo usklađenih procedura, u kombinaciji sa fragmentiranim nadležnostima, rezultira vrlo malim brojem identifikacija. Srbija i Crna Gora imaju bolju koordinaciju za hitnu zaštitu, ali nedovoljno terenskog rada.

Obrasci koji se prepoznaju u identifikaciji zapravo ukazuju na sistemske nedostatke. Iako se maloletne žrtve upadljivo pojavljuju u statistikama svih zemalja, često čineći polovinu ili čak više od polovine identifikovanih žrtava, specijalizovane procedure za zaštitu dece i dalje nisu dovoljno razvijene. U BiH deca kontinuirano predstavljaju većinu identifikovanih žrtava, prvenstveno u slučajevima prinude na prosjačenje i prinudnih brakova. U Srbiji svake godine maloletne žrtve čine oko polovine svih evidentiranih žrtava; međutim, praksa i dalje ukazuje na velike nedostatke u primeni pristupa prilagođenog deci, a odgovornost ostaje podeljena između Centra za zaštitu žrtava trgovine ljudima i centara za socijalni rad. Albanija svake godine evidentira veliki broj dece kao potencijalne žrtve trgovine ljudima, ali je broj formalno identifikovanih među njima i dalje izuzetno nizak. Indikatori se povremeno tumače preširoko, što dovodi do uvećanog broja prijavljenih slučajeva koji potom ostaju bez adekvatne zaštite. U Severnoj Makedoniji decu najčešće identifikuju mobilni timovi (ali ona neretko ostaju van formalnih procedura), dok se većina zvanično priznatih slučajeva odnosi na punoletne žrtve.

Migranti i strani državljani širom regiona i dalje su sistematski nedovoljno identifikovani kao žrtve trgovine ljudima. U Albaniji je granična policija zakonom obavezana da sprovede inicijalnu procenu rizika, ali se u praksi dešava da većinu osoba sa kojima dođe u kontakt registruje jednostavno kao iregularne migrante, što dodatno podstiču bilateralni sporazumi o readmisiji koje je zemlja potpisala. U Srbiji se slučajevi radne eksploatacije stranih radnika retko prepoznaju i tretiraju kao trgovina ljudima, dok se prinudni brakovi unutar migrantskih zajednica često pogrešno posmatraju kao kulturna praksa, a ne kao oblik eksploatacije. U Severnoj Makedoniji se redovno otkrivaju slučajevi stranih državljanke koje rade u industriji „zabave” i seks industriji, ali se one retko formalno identifikuju kao žrtve. Uprkos tome što se u regionu već godinama odvijaju migracije značajnijeg obima, zbog čega su zaposleni u nadležnim institucijama prošli obuke za odgovarajuće reagovanje u prvom kontaktu sa migrantima, u svih pet zemalja regiona registrovano je samo nekoliko slučajeva trgovine ljudima među iregularnim migrantima. Taj mali broj identifikacija posledica je kako jezičkih barijera, tako i nepoverenja, nedostatka osoblja, ali i brzine kojom migranti napuštaju zemlje Zapadnog Balkana i idu dalje.

Statistika potvrđuje ove strukturne slabosti. U Crnoj Gori se svake godine formalno identifikuje mali broj slučajeva, uprkos jasnim indikatorima da postoji eksploatacija. U BiH je broj identifikovanih žrtava trgovine ljudima nizak i nestalan iz godine u godinu. Deca su nesrazmerno često zastupljena među žrtvama, dok se odrasli muškarci retko prepoznaju i formalno identifikuju. U Albaniji takođe postoji jaz između broja potencijalnih i formalno identifikovanih žrtava: od preko 160 potencijalnih žrtava godišnje koje su bile evidentirane u periodu 2022–2024, samo nekolicina njih dobila je i formalni status. U Severnoj Makedoniji broj formalno identifikovanih žrtava varira iz godine u godinu uz nagli porast tokom 2024. godine, kada su pretežno identifikovane strane državljanke, dok su deca bila minimalno zastupljena u zvaničnoj statistici. Srbija identifikuje najveći broj slučajeva trgovine ljudima među migrantima u regionu, ali se slučajevi radne

eksploatacije stranih radnika i dalje retko prepoznaju kao trgovina ljudima – kao i prinudni brakovi, čije su žrtve najčešće žene migrantkinje.

Kada se posmatraju zajedno, prakse identifikacije i upućivanja žrtava u svih pet zemalja otkrivaju dvostruku stvarnost. S jedne strane, formalne procedure postoje, zasnovane su na zakonima i standardnim operativnim procedurama i garantuju žrtvama pristup uslugama nezavisno od pokretanja krivičnog postupka. S druge strane, njihova primena je neujednačena: nedovoljna identifikacija je hroničan problem, dok pojedine grupe (deca, migranti, muškarci i žrtve radne eksploatacije) i dalje ostaju na samoj margini sistema zaštite.

Pravni i politički okvir

Sve posmatrane zemlje uspostavile su određeni pravni i politički okvir za podršku žrtvama trgovine ljudima. Taj okvir je ključan, jer definiše kako se žrtve identifikuju, upućuju i kojom vrstom pomoći treba da budu obuhvaćene. Time se potvrđuje da zaštita žrtava ne bi trebalo da zavisi od individualne procene aktera na terenu, već da bude sistemski utemeljena. Iako sve zemlje imaju zajedničke elemente – standardne operativne procedure, strateške dokumente i minimalne standarde – njihov sadržaj, redovnost ažuriranja i stepen primene značajno variraju.

Strateški dokumenti

Sve zemlje su usvojile nacionalne strategije ili programe koji uključuju odredbe o zaštiti žrtava:

- Crna Gora (2019–2024): fokus na finansiranju licenciranih skloništa i indikatorima za rano prepoznavanje žrtava.
- BiH (2024–2027): detaljno reguliše skloništa, licenciranje i finansiranje, nadzor i uspostavljanje centralnog registra žrtava.
- Albanija (2024–2025): akcioni plan obuhvata identifikaciju, reintegraciju i održivost skloništa.
- Severna Makedonija (2021–2025): identifikacija i upućivanje, direktna pomoć i reintegracija definirani su kao strateški prioriteti.
- Srbija (2024–2029): predviđa jačanje Centra za zaštitu žrtava trgovine ljudima, otvaranje skloništa za muškarce i proširenje psihološke, pravne i ekonomske podrške.

Postojanje ovih dokumenata potvrđuje da je zaštita žrtava formalno integrisana u nacionalne politike, ali njihova stvarna primena ostaje neujednačena i često zavisi od projektnih ciklusa, raspoloživosti kadra i budžetskih ograničenja.

Standardne operativne procedure (SOP)

Sve zemlje su usvojile Standardne operativne procedure za zaštitu žrtava osim BiH, gde se zaštita reguliše kroz dva Pravilnika – za domaće i za strane žrtve trgovine ljudima. Standardne operativne procedure u drugim zemljama određuju tok identifikacije, upućivanja, međusektorsku saradnju i osnovne korake koje akteri treba da preduzmu. Međutim, u praksi njihova primena zavisi od obučenosti kadrova i dostupnih resursa.

Minimalni standardi za zaštitu žrtava

Regulacija minimalnih standarda značajno se razlikuje:

- BiH – Minimalni standardi usvojeni tek 2023. godine.

- Albanija – standardi postoje od 2007. i integrisani su u SOP od 2018.
- Severna Makedonija – standardi su deo Zakona o socijalnoj zaštiti i podzakonskih akata, dopunjeni programima reintegracije.
- Crna Gora – standardi uključeni u Zakon o socijalnoj i dečjoj zaštiti i prateće akte.
- Srbija – Centar za zaštitu žrtava primenjuje interne akte, između ostalog Pravilnik o identifikaciji i koordinaciji zaštite, dok se čeka usvajanje posebnog zakona koji bi doneo jače garancije prava žrtava. Sveobuhvatni minimalni standardi za pružanje podrške još uvek ne postoje.

Skloništa i usluge podrške

Palermo protokol i Konvencija Saveta Evrope zahtevaju od država da žrtvama garantuju bezbedan smeštaj i pomoć prilagođenu njihovim potrebama. Ovakve mere moraju se primenjivati na sve žrtve, bez obzira na njihov pol, starost, nacionalnost ili vrstu eksploatacije koju su preživele. Međunarodne smernice naglašavaju da skloništa treba da pruže korisnicima bezbednost bez nepotrebnog ograničavanja njihove slobode i da žrtve trgovine ljudima ne treba smestati zajedno sa žrtvama porodičnog nasilja, a bez prilagođavanja njihovoj specifičnoj ranjivosti.

Skloništa su usluge koje rade 24 sata dnevno i moraju biti organizovane u skladu sa tim. Iako ne postoji univerzalni model za oporavak, iskustvo pokazuje da okruženje žrtava treba da bude takvo da podstiče njihovo isceljenje i stabilnost, te da im osigura privatnost, rutine na koje su navikli, pristup zdravstvenoj zaštiti i obrazovanju, kao i mogućnosti za postepenu reintegraciju. Deci žrtvama potrebni su specijalizovani objekti za smeštaj ili odgovarajuće hraniteljske porodice kako bi se odgovorilo na njihove razvojne potrebe i traume; međutim, pristup ovakvim rešenjima u regionu je i dalje ograničen.

Sam pristup skloništimu u praksi je izrazito neujednačen – kako po obimu, tako i po kvalitetu. U svih pet zemalja postoji makar neki oblik privremenog ili dugoročnog smeštaja za žrtve trgovine ljudima, ali je broj objekata ograničen, kapaciteti su nedovoljni, a nedostatak smeštaja za decu, muškarce, strane državljane i osobe sa složenim potrebama predstavlja ozbiljan i hroničan problem.

Sagovornici uglavnom ocenjuju da je sa trenutnim, niskim nivoima identifikacije broj mesta u skloništimu za žene „dovoljan”. Međutim, svaki slučaj identifikacije većeg broja žena u kratkom periodu brzo dovodi do preopterećenja postojećih kapaciteta. Kao posledica toga, sistemi zaštite često moraju da pribegavaju ad hoc i privremenim rešenjima (uključujući korišćenje hotela ili iznajmljenih stanova), što dodatno ukazuje na nedostatak strateškog i održivog planiranja u oblasti smeštaja.

Većinu specijalizovanih skloništa za žrtve trgovine ljudima u pet zemalja vode organizacije civilnog društva. Ove organizacije su dobro etablirane i imaju decenije iskustva. Pored upravljanja skloništimu, organizacije civilnog društva obično pružaju širi spektar usluga podrške žrtvama trgovine ljudima i/ili drugim korisnicima (kao što su žrtve porodičnog nasilja) i aktivne su u brojnim drugim oblastima, uključujući prevenciju, razvoj politika, monitoring i izveštavanje, kao i podizanje svesti i zagovaranje.

U Albaniji je na snazi mešoviti sistem koji čini jedno državno sklonište u Tirani i tri objekta koje vode organizacije civilnog društva (Vatra, Different & Equal, Tjetër Vizion), koje su sve licencirane za to i članice Nacionalne koalicije skloništa za borbu protiv trgovine ljudima. Državni centar ima najveći kapacitet (40 mesta) i prima i muškarce i dečake, dok se skloništa organizacija civilnog društva fokusiraju na žene, tinejdžerke ili decu. Sva skloništa su formalno zatvorenog ili poluzatvorenog tipa: državni centar je sa 24-časovnim prisustvom policije, dok se skloništa organizacija civilnog društva nalaze na tajnim adresama, pristup im je kontrolisan i čuva ih privatno obezbeđenje. Tim koji radi u skloništimu čine različiti profili stručnjaka, najčešće između 9 i 17 zaposlenih, uz povremeni, honorarni angažman zdravstvenog ili obrazovnog osoblja. Uprkos tome, u svim zemljama i dalje postoji hroničan nedostatak specijalizovanih uloga (npr. psihoterapeuta, stručnjaka za rad sa decom, prevodilaca), što direktno utiče na kvalitet i kontinuitet podrške. Ova nestabilnost delom je posledica činjenice da se finansiranje zasniva na kombinaciji državnih sredstava i projektnih grantova, što otežava dugoročno planiranje i zadržavanje kadra.

Periodični talasi većeg broja identifikovanih žrtava ponekad premašuju raspoložive kapacitete, zbog čega sistemi zaštite pribegavaju privremenim rešenjima – poput korišćenja hotela ili iznajmljenih stanova koji nisu specijalizovani za ovu svrhu. Iako su takva rešenja ponekad neophodna, ona ukazuju na nedostatak stabilnih, dugoročnih opcija za hitno zbrinjavanje.

U BiH postoji prilično široka mreža, koja se u potpunosti oslanja na četiri skloništa kojima upravljaju organizacije civilnog društva (Lara, Budućnost, Žene sa Une, Žene BiH). To su prvenstveno skloništa za žrtve porodičnog nasilja koja takođe smeštaju i žrtve trgovine ljudima. Prostori su u vlasništvu ovih organizacija, što obezbeđuje stabilnost, a kapacitet svakog od njih je između 20 i 32 mesta. Sva skloništa primaju žene i decu (dečake i devojčice), a Žene sa Une prihvataju i muškarce, što njihovo sklonište čini jednim mešovitim skloništem u zemlji. Objekti su zatvorenog ili poluzatvorenog tipa, na tajnim adresama, sa osobljem dostupnim 24/7 i odgovarajućim nadzorom. Prijem se zasniva na upućivanju preko tužilaca, policije ili centara za socijalni rad, a za odrasle i na osnovu njihove saglasnosti. Osoblje prati korisnike/ce u školu, zdravstvene ustanove ili na suđenja, ponekad i uz policijsku pratnju. Minimalni standardi za zapošljavanje (psiholog, socijalni radnik, advokat, pomoćno osoblje) se poštuju, ali je opterećenje poslom veliko, plate zavise od projektnog finansiranja i retroaktivnih nadoknada, a osoblje je često iscrpljeno.

U Crnoj Gori postoji jedno sklonište za odrasle žene u Nikšiću koje vodi organizacija civilnog društva – SOS telefonska linija za žene i decu žrtve nasilja, i jedno državno sklonište za decu, koje je otvoreno u Podgorici 2024. godine. Sklonište koje vodi organizacija civilnog društva licencirano je za tri korisnika i predstavlja uslugu otvorenog tipa na tajnoj adresi. Ova organizacija inače ima dugu istoriju pružanja pomoći žrtvama nasilja i pre formalnog licenciranja. Njihovo sklonište ne prima decu. Zapošljavanje licenciranih stručnjaka i dalje predstavlja veliki izazov. Državno sklonište za decu raspolaže kapacitetom od svega deset mesta, ali je dodatni problem njegova lokacija – nalazi se u okviru kompleksa u kojem borave i maloletnici u sukobu sa zakonom, što nije adekvatno niti u skladu sa najboljim interesom deteta.

Ova dva objekta dobro ilustruju ograničenost sistema i njegovu jaku centralizovanost: pristup smeštaju je otežan za žrtve iz udaljenih regiona, a slučajevi u kojima se identifikuje veća grupa dece ili odraslih brzo dovode do preopterećenja postojećih kapaciteta.

Severna Makedonija ima jedno specijalizovano sklonište, koje se nalazi u Skoplju, a kojim upravlja Open Gate/La Strada, uz vladino ovlašćenje. Zvanično je registrovano za deset osoba, ali je efektivno ograničeno na šest mesta, i prima žene i devojčice starije od 12 godina koje poseduju boravišne dozvole. Ne postoji smeštaj za muškarce ili mlađu decu. Kada je potrebno, koriste se hraniteljske porodice ili domovi za decu, ali oni nisu specijalizovani za slučajeve trgovine ljudima. U skloništu rade različiti profili stručnjaka čiji je broj iznad zakonskog minimuma, ali finansijska neizvesnost otežava zadržavanje osoblja. Uprkos malom obimu, ova usluga je specijalizovana, konzistentna i dobro integrisana u Nacionalni mehanizam upućivanja i pruža nivo koherentnosti koji nedostaje i nekim većim sistemima.

Srbija ima dva specijalizovana skloništa: državno Prihvatište za žrtve trgovine ljudima, kojim upravlja Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima, i uslugu stanovanje uz podršku koju pruža udruženje Atina. Državno Prihvatište, otvoreno 2019. godine i licencirano 2022. godine, poseduje šest mesta za žene i devojčice starije od 16 godina i njihovu decu. To je zatvoreni objekat koji primenjuje stroge bezbednosne mere, uključujući kamere, bezbedne ulaze i panik taster povezan sa policijom. Osoblje čine psiholozi, socijalni radnici i pedagozi, ali se Prihvatište često suočava sa izazovima kada su u pitanju korisnici sa složenim psihijatrijskim potrebama za koje sistem nema dovoljno specijalizovane podrške. Prijem je moguć samo uz upućivanje Centra. Atinino sklonište radi od 2003. godine, a kao usluga stanovanje uz podršku licencirano je prvi put 2018. godine za šest korisnika od 15. godina starosti – ono predstavlja uslugu otvorenog tipa koja naglašava nezavisnost i reintegraciju korisnika i jednak pristup i mogućnosti za njihovo učešće i donošenje odluka. Korisnici imaju slobodu kretanja i dobijaju podršku od malog tima licenciranih stručnih radnika, uz podršku stručnog tima iz udruženja Atina. Ne postoje specijalizovana skloništa za decu ili muškarce žrtve trgovine ljudima. Deca se smeštaju u ustanove za brigu o deci opšteg tipa ili hraniteljske porodice, koje često nerado prihvataju žrtve trgovine ljudima, a muškarci se smeštaju putem ad hoc rešenja kao što su iznajmljeni stanovi ili hosteli.

Sva skloništa za žrtve trgovine ljudima formalno pokrivaju cele teritorije svojih država i, prema rečima zaposlenih, primenjuju pristup usmeren na žrtvu, zasnovan na pravima i dobrovoljnosti boravka – nijedna kategorija žrtava nije obavezna da boravi u skloništu. Ipak, broj zaposlenih je često ispod potrebnog, a stručni radnici preopterećeni su zbog ograničenih, neredovnih resursa i velikog obima posla. Većina skloništa nastoji da obezbedi psihološku superviziju za osoblje koje radi direktno sa žrtvama, ali to u praksi zavisi od dostupnih sredstava.

Posmatrano u celini, može se reći da su skloništa širom regiona delimično usklađena sa međunarodnim standardima. Bezbedan smeštaj je obezbeđen za žene, dok usluge za muškarce i decu i dalje značajno nedostaju. Skloništa su naročito opterećena kada se pojave složeni slučajevi, a njihov rad i resursi retko predstavljaju okruženje koje u potpunosti podstiče oporavak uz stabilnost i sigurnost. Organizacije civilnog društva unose profesionalnost i kontinuitet u rad ovih usluga, ali finansijska nestabilnost i oslanjanje na projektno finansiranje ozbiljno narušavaju njihovu održivost. Rezultat je fragmentiran sistem u kojem su osnovne potrebe žrtava uglavnom pokrivene, ali gde mnoge od ključnih, dugoročnih i specijalizovanih usluga i dalje nedostaju.

Licenciranje i standardi

U svih pet zemalja standardi licenciranja i kvaliteta za skloništa i povezane usluge postoje u nekom obliku, ali se njihovi okviri značajno razlikuju u obimu, stabilnosti i efektima u praksi. Iako je svrha licenciranja da garantuje minimalne standarde, definiše odgovornosti i obezbedi odgovornost prema korisnicima, u praksi su ti procesi često birokratski, zahtevaju velika sredstva i primenjuju se neravnomerno, zbog čega se stvara jaz između propisa i stvarnog kvaliteta usluga.

Albanija primenjuje jedan od najobuhvatnijih sistema licenciranja u regionu. Od 2007. godine skloništa posluju na osnovu Standarda usluga socijalne zaštite za žrtve trgovine ljudima i osobe u riziku. Standardi obuhvataju smeštaj, zapošljavanje, bezbednost, vođenje slučajeva, zaštitu prava i unutrašnje upravljanje. Licence izdaje Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite trajno, uz obavezne redovne inspeksijske posete – najmanje dva puta godišnje – i interne mehanizme kvaliteta poput anonimnih žalbi i upitnika za korisnike. Ovaj sistem se smatra realističnim i korisnim, iako je administrativno zahtevan.

BiH nema formalni režim licenciranja. Četiri organizacije civilnog društva koje vode skloništa rade na osnovu godišnjih protokola sa Ministarstvom bezbednosti, koji istovremeno funkcionišu kao sporazumi o ovlašćenju i finansiranju. Minimalni standardi i kriterijumi za izbor pružalaca uvedeni su 2022. godine, ali se monitoring svodi na administrativni nadzor, dok su državne inspekcije retke. U praksi, kvalitet se najviše oslanja na interne mehanizme – timove profesionalaca različitih profila i povratne informacije korisnika.

Crna Gora ima detaljan i formalizovan okvir definisan Pravilnikom o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga smeštaja. Licenciranje osoblja propisano je posebno i zahteva zapošljavanje minimalnog broja licenciranih stručnih radnika. Licence važe šest godina, a u slučajevima delimične usklađenosti izdaju se ograničene licence na tri godine. Organizacije civilnog društva često opisuju postupak kao birokratski i previše fokusiran na formalnosti, dok ga državni organi vide kao ključan za obezbeđivanje kontrole.

Severna Makedonija se oslanja na Pravilnik iz 2021. godine, koji obuhvata privremeni smeštaj za različite ranjive grupe, uključujući žrtve trgovine ljudima. Standardi obuhvataju fizičke uslove, dokumentaciju, broj stručnjaka i obim usluga – od hrane i odeće do psihosocijalne i pravne podrške. Licenca se izdaje na pet godina uz obavezu dva stalno zaposlena licencirana stručnjaka. Međutim, inspeksijski nadzor je redak, a finansiranje nije vezano za proces licenciranja, pa održivost skloništa – naročito specijalizovanog – i dalje zavisi od međunarodnih donatora.

Srbija pravno prepoznaje žrtve trgovine ljudima kao korisnike posebnih usluga socijalne zaštite prema Zakonu o socijalnoj zaštiti. Pravilnik o standardima i uslovima predviđa specijalizovani smeštaj i SOS linije kao jedine licencirane usluge koje se odnose na trgovinu ljudima. Licence za usluge i osoblje izdaju se na šest godina. Udruženje Atina je dobilo prvu licencu za specijalizovanu uslugu 2018. godine, a državno Prihvatilište 2022. Proces licenciranja je složen, dugotrajan i administrativno skup, uključujući obimnu dokumen-

taciju i inspekcijske posete. Iako licenciranje donosi formalno priznanje, ono ne obezbeđuje automatsko finansiranje, pa udruženje Atina ostaje pod pritiskom da uslugu održava uglavnom projektno.

Finansiranje

Od samih početaka razvoja sistema podrške u regionu, skloništa i druge usluge za žrtve trgovine ljudima gotovo u potpunosti su se oslanjale na međunarodne donatore, uz očekivanje da će države postepeno preuzeti tu odgovornost. Taj prelaz se dogodio samo delimično. Iako danas u svim zemljama postoji neki oblik državnog finansiranja, ono je i dalje nepredvidivo, nedovoljno i zavisno od godišnjih budžetskih ciklusa. Zbog toga je održivost ovih usluga krhka, a donatorska sredstva i dalje popunjavaju ključne praznine.

Održiva usluga smeštaja podrazumeva adekvatno i predvidljivo finansiranje – što u regionu još uvek nije standard, već izuzetak.

Albanija obezbeđuje sredstva za jedno državno sklonište i tri skloništa koja vode organizacije civilnog društva, ali finansira isključivo hranu i plate zaposlenih. Usluge podrške, programi reintegracije i aktivnosti usmerene na oporavak finansiraju se tek delimično, dok lokalne organizacije u zajednici ostaju izvan sistema. Zbog toga donatorska podrška ostaje neophodna za psihoterapiju, stručno osposobljavanje, prevenciju i naknadni rad, što čini ukupnu održivost nestabilnom.

BiH finansira skloništa putem godišnjih protokola sa Ministarstvom bezbednosti, koji istovremeno predstavljaju i ugovor o ovlašćenju i ugovor o finansiranju. Međutim, isplate su retroaktivne, često kasne i zavise od budžeta, zbog čega retko pokrivaju realne troškove. Skloništa zato premošćavaju „rupe” u finansiranju kombinovanjem sredstava namenjenih borbi protiv nasilja u porodici i projektnih grantova donatora, kako bi zadržalo tim i održalo kontinuirano pružanje usluga.

Crna Gora obezbeđuje godišnje finansiranje licenciranom skloništu koje vodi organizacija civilnog društva, uz dodatna sredstva od centara za socijalni rad po korisniku. Iako ovaj model donosi određenu predvidljivost, ne pokriva inicijalne troškove licenciranja, niti garantuje stabilno finansiranje usluga van osnovnog smeštaja. Državno sklonište za decu finansira se iz budžeta, ali organizacije civilnog društva i dalje ocenjuju sistem kao krhak, konkurentan i nedovoljno stabilan.

Severna Makedonija obezbeđuje ograničenu podršku putem Ministarstva socijalne politike, pokrivajući komunalne troškove i deo izdataka po korisniku. Međutim, ovaj doprinos nije dovoljan za angažman 24/7, zdravstvenu zaštitu, stručni tim ili aktivnosti reintegracije, pa se sklonište i dalje u velikoj meri oslanja na međunarodne donatore.

Srbija u potpunosti finansira državno Prihvatište kao deo sistema socijalne zaštite. Istovremeno, licencirana usluga stanovanja uz podršku udruženja Atina, jedine specijalizovane organizacije civilnog društva ovog tipa, i dalje nema pristup državnom finansiranju. Ona funkcioniše isključivo zahvaljujući međunarodnim donatorima i prihodima socijalnog preduzeća Bagel Bejgl, što ukazuje na strukturalni jaz: licenca donosi formalno priznanje, ali ne i sistemsku podršku, zbog čega su upravo usluge koje sprovode organizacije civilnog društva najranjivije.

Usluge u skloništu

U svih pet zemalja u regionu skloništa pružaju uglavnom sličan paket osnovnih usluga. Žrtvama su dostupni bezbedan smeštaj, hrana i odeća, psihološka podrška, pravna i administrativna pomoć, zdravstvena zaštita, kao i mogućnosti za obrazovanje i stručno osposobljavanje. Pristup se zasniva na vođenju slučajeva uz individualne planove podrške, koje zaposleni razvijaju zajedno sa korisnicama. Skloništa takođe nastoje da uspostave strukturiran dnevni ritam kroz savetovanje, radionice, kulturne i rekreativne aktivnosti i aktivnosti reintegracije.

Uprkos zajedničkom okviru, obim i kvalitet usluga značajno variraju u zavisnosti od izvora finansiranja, broja zaposlenih i kvaliteta lokalnih partnerstava. Pristup zdravstvenoj zaštiti često zavisi od saradnje sa

javnim zdravstvenim ustanovama, ali su kašnjenja i neujednačena dostupnost uobičajeni. Psihoterapija je najčešće dostupna isključivo kroz privatne terapeute koje pokrivaju donatorski projekti. Pravnu pomoć pružaju advokati ili pro bono ili kroz državne programe, ali je pristup i dalje nekonzistentan. Podrška obrazovanju je najrazvijenija za decu, dok su programi stručnog osposobljavanja i zapošljavanja za odrasle sporadični i uglavnom povezani sa spoljnim projektima. Ekonomsko osnaživanje i dugoročna stambena rešenja ostaju među najslabije razvijenim segmentima u celom regionu.

Specijalizovane usluge za određene profile žrtava su ograničene. Skloništa za muškarce ne postoje u većini zemalja, pa se rešenja pronalaze ad hoc. Usluge za decu su bolje razvijene, ali veoma neujednačene: neka skloništa obezbeđuju sveobuhvatan obrazovni program, dok se druga oslanjaju na lokalne škole. Deca sa složenim potrebama u ponašanju ili mentalnim zdravljem posebno teško pronalaze adekvatan smeštaj, jer ne postoje specijalizovani objekti. Nedostaju i programi za žrtve trgovine ljudima koje imaju teža mentalna oboljenja ili poremećaje upotrebe supstanci, što stavlja veliki teret na osoblje skloništa, koje se često suočava sa slučajevima za koje nema adekvatne podrške.

Trajanje boravka je u većini zemalja formalno propisano, najčešće u rasponu od šest meseci do jedne godine. U praksi, boravak je vrlo fleksibilan i prilagođava se ličnim potrebama, trajanju sudskih postupaka i dostupnosti reintegracionih opcija. Za odrasle boravak obično traje kraće od godinu dana, ali se često produžava ako žrtva nije spremna za samostalan život. Za decu je boravak značajno duži (u određenim slučajevima i godinama), posebno kada ne postoje bezbedne porodične alternative, hraniteljske porodice ili adekvatne ustanove socijalne zaštite. U BiH i Severnoj Makedoniji zabeleženi su slučajevi ostanka do punoletstva, dok su u Albaniji neki maloletnici ostajali i po više godina, čak i do decenije.

Izlazne strategije u svim zemljama su slične: povratak u porodicu, hraniteljski smeštaj, premeštaj u drugu ustanovu socijalne zaštite, samostalni život uz podršku zajednice ili dobrovoljni povratak u zemlju porekla. Međutim, dugoročna podrška reintegraciji ostaje slabo razvijena. Mnoge žrtve, naročito deca bez bezbedne porodične mreže i strani državljani koji se ne žele vratiti u zemlju porekla, izlaze iz skloništa bez jasne perspektive i stabilnih rešenja.

Generalno, obrazac je isti širom regiona: skloništa obezbeđuju širok skup osnovnih usluga i pokazuju značajnu fleksibilnost u pogledu trajanja boravka, ali kvalitet specijalizovane podrške i dugoročna održivost ostaju neujednačeni. To je posledica ograničenog državnog finansiranja i oslanjanja na privremene projektne fondove, zbog čega žrtve ostaju u ranjivom položaju i nakon završetka kratkoročne zaštite.

Reintegracija

Reintegracija je strukturisani proces usmeren na podršku žrtvama trgovine ljudima u obnovi njihovog života kroz oporavak, ekonomsku nezavisnost i jednak pristup i mogućnosti za učešće i donošenje odluka. Ona zahteva bezbedno i stabilno okruženje, zadovoljavanje osnovnih potreba, mogućnosti za obrazovanje i zapošljavanje, kao i kontinuiranu psihološku i socijalnu podršku. Uspesna reintegracija se najbolje postiže kroz fazni i multidisciplinarni pristup koji obezbeđuje i trenutnu stabilizaciju i dugoročnu nezavisnost.

Reintegracija je u regionu jasno prepoznata kao najslabija karika sistema podrške žrtvama trgovine ljudima. Iako skloništa tokom boravka pružaju određene elemente reintegracije (obrazovanje, stručno osposobljavanje, psihosocijalnu podršku, pripremu za samostalan život, kao i rad sa porodicama i zajednicama), strukturisana zaštita nakon izlaska iz skloništa i dugoročno praćenje uglavnom nedostaju ili su veoma slabo razvijeni.

U praksi, skloništa kojima upravljaju organizacije civilnog društva pokušavaju da popune ove praznine kroz polunezavisne oblike stanovanja, programe stručnog osposobljavanja i savetovanje pri zapošljavanju. U Albaniji organizacije poput Different & Equal i Vatra pružaju podršku žrtvama u iznajmljenim stanovima i ostaju u kontaktu sa njima godinama nakon izlaska iz skloništa, dok Tjetër Vizion i Mary Ward Loreto nude dnevne centre i terenske usluge.

U BiH organizacija Budućnost poznata je po tome da neposredno po izlasku iz skloništa obilazi bivše korisnike i pomaže im u pronalaženju posla u lokalnim fabrikama i poljoprivredi, dok je Lara razvila sopstvenu mrežu poslodavaca na koje upućuje korisnice. Ipak, većina ovih aktivnosti usmerena je na žene koje su preživele porodično nasilje, dok su žrtve trgovine ljudima, naročito deca, marginalizovane.

U Srbiji udruženje Atina, kome je reintegracija centralna oblast rada, obezbeđuje dugoročnu terensku i dnevnu podršku bivšim korisnicama, uključujući zapošljavanje, kao i obuke kroz socijalno preduzeće Bagel Bejgl, gde one stiču radne veštine i iskustvo. Međutim, van Beograda mogućnosti su i dalje veoma ograničene.

U Severnoj Makedoniji Open Gate nastavlja podršku kroz obrazovanje, pristup medicinskim tretmanima i savetovanje, ali nedostatak prelaznog stanovanja u velikoj meri ograničava obim reintegracije.

U Crnoj Gori sklonište u Nikšiću kroz SOS liniju podržava korisnike tokom boravka, ali je podrška nakon izlaska iz skloništa veoma ograničena, jer centri za socijalni rad nemaju kapacitete za dugoročno vođenje slučajeve.

Uprkos ovim naporima, reintegraciju širom regiona potkopavaju ozbiljni sistemski nedostaci. Podrška za stanovanje je nedovoljna; osim povremeno obezbeđenih stanova kroz donatorske projekte ne postoje održive alternative. Mogućnosti zapošljavanja su ograničene zbog barijera na tržištu rada i stigmatizacije žrtava.

Deca se suočavaju sa dodatnim preprekama: povratak u školu često je otežan za one koji su eksploatisani kroz prinudno prosjačenje ili prinudni brak, a usluge mentalnog zdravlja za maloletnike sa teškim traumama ili problemima u ponašanju gotovo ne postoje.

Za odrasle, naročito one sa slabim obrazovanjem i radnim iskustvom, reintegracija često ostane površna i kratkotrajna, zbog čega rizik od ponovne trgovine ljudima ostaje visok.

U svih pet zemalja reintegracija u najvećoj meri zavisi od organizacija civilnog društva i donatorskog finansiranja, a ne od državnih institucija. Iako su centri za socijalni rad i službe za zapošljavanje formalno odgovorni za pružanje podrške, oni u praksi nemaju ni kapacitete, niti specijalizovana znanja za kontinuirani rad sa žrtvama. Kontakt nakon izlaska iz skloništa često se svodi na posvećenost i upornost osoblja, a ne na institucionalizovane mehanizme.

Zbog toga većina žrtava napušta skloništa bez jasnog puta ka dugoročnoj stabilnosti, suočavajući se sa rizikom od siromaštva, marginalizacije i ponovne eksploatacije.

Zaključak je nedvosmislen: dok je akutna faza oporavka u skloništima relativno dobro organizovana, prelazak na samostalan život ostaje najkrhkiji i najmanje održiv deo sistema. Reintegracija je i dalje „karika koja nedostaje” – bez nje žrtve trgovine ljudima ostaju nezaštićene upravo onda kada im je dugoročna podrška najpotrebnija.

Nacionalni izveštaj za Srbiju

Srbija je zemlja porekla, tranzita i krajnjeg odredišta za žrtve trgovine ljudima, među kojima se nalaze i žene, i muškarci i deca. Žrtve su izložene seksualnoj eksploataciji, prinudnom radu, prinudi na prosjačenje, prinudnim brakovima i prinudi na vršenje krivičnih dela. Trgovina ljudima ne pogađa jedan profil osoba, već nesrazmerno targetira najmarginalizovanije i društveno isključene pojedince. Iako većinu identifikovanih žrtava trgovine ljudima u Srbiji čine njeni državljani koji su eksploatisani unutar zemlje, broj stranih žrtava trgovine ljudima poslednjih godina se povećao. Skoro svake godine oko polovinu svih identifikovanih žrtava čine deca. Migracija radne snage i eksploatacija stranih radnika pojavili su se kao novi trendovi i učinili da pejzaž trgovine ljudima postane još složeniji. U izveštaju Stejt departmenta SAD o trgovini ljudima za 2025. godinu Srbija je klasifikovana u grupi zemalja Tier 2.

Identifikacija i upućivanje žrtava

Ključna institucija u Nacionalnom mehanizmu upućivanja (NMU) jeste Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima (Centar), osnovan 2012. godine vladinom odlukom kao specijalizovana ustanova socijalne zaštite. Preko svoje Službe za koordinaciju pomoći žrtvama trgovine ljudima (Služba), Centar sprovodi formalnu identifikaciju žrtava trgovine ljudima i vrši koordinaciju njihove zaštite. Služba postupa na osnovu prijave o preliminarnoj identifikaciji koje podnose državne institucije, prvenstveno policija i centri za socijalni rad, kao i organizacije civilnog društva, međunarodne organizacije, pojedinci ili same žrtve. U pojedinim slučajevima, Služba sama pokreće postupak preliminarne identifikacije. Sistem identifikacije zasniva se na kriterijumima socijalne zaštite, a ne na krivičnom pravu, što znači da se status žrtve može dodeliti i bez pokretanja krivičnog postupka ili osuđujuće presude za počinioca. Ovakav model omogućava žrtvama bezuslovan pristup zaštiti i smatra se primerom dobre prakse. Usluge podrške dostupne su i formalno identifikovanim žrtvama i osobama za koje postoji osnovana sumnja da su žrtve trgovine ljudima.

Služba čini jezgro rada Centra. Ona vrši identifikaciju žrtava, pruža neposrednu podršku u trenutku identifikacije, obezbeđuje uključivanje relevantnih pružalaca usluga i prati sprovođenje i ishode mera zaštite. Od 2023. godine Služba zapošljava pet licenciranih stručnih radnika i jednog rukovodioca.

Pravilnik o identifikaciji i koordinaciji zaštite, interni dokument Centra usvojen u decembru 2024. godine, reguliše postupak identifikacije. Za punoletne žrtve nakon identifikacije se sprovodi procena potreba, na osnovu koje se izrađuje plan zaštite u saradnji sa samom žrtvom. Što se tiče dece, Centar ima savetodavnu ulogu, dok primarna odgovornost leži na centrima za socijalni rad. Planovi zaštite se razvijaju tokom konferencija slučajeva na kojima prisustvuju relevantne institucije, uključujući policiju, tužilaštvo, organizacije civilnog društva koje pružaju usluge podrške, škole i, gde je to potrebno, porodice. Prilikom upućivanja žrtava trgovine ljudima na druge pružaoce usluga, Centar ne nameće odluke: izbor usluga ostavljen je samim korisnicima, dok Centar pruža informacije, smernice i obezbeđuje koordinaciju.

Žrtve trgovine ljudima u Srbiji 2022-2024.				
		2024.	2023.	2022.
Ukupno		71	66	62
	Žene	49	47	49
	Muškarci	22	19	13
Uzrast	Odrasli	36	25	37
	Deca	35	41	25
Državljanstvo	Domaći	55	60	56
	Stranci	16	6	6
Unutrašnja/prekogranična trgovina ljudima	Unutrašnja	50	52	48
	Prekogranična	21	14	15
Vrsta eksploatacije	Seksualna	24	13	34
	Prinuda na prosjačenje	13	17	8
	Radna	16	11	4
	Prinudni brak	4	8	6
	Prinuda na vršenje krivičnih dela	8	7	2
	Ekonomska	-	-	1
	Nezakonito usvojenje	2	-	-
	Učešće u oružanim sukobima	1	-	-
	Višestruka	3	10	7

Izvor: Statistički izveštaji Centra za zaštitu žrtava trgovine ljudima

Nekoliko sagovornika u istraživanju ukazalo je na dugotrajne i ponavljajuće propuste u procesu identifikacije žrtava, posebno na problem nedovoljne identifikacije. Veliki broj žrtava radne eksploatacije ostaje potpuno neprepoznat, naročito među stranim radnicima koji u Srbiju dolaze legalnim kanalima – grupom koja je poslednjih godina brojčano u porastu.

Žene iz migrantskih zajednica koje su žrtve prinudnog braka, ali i prinudnog rada unutar tog braka, često se posmatraju kroz prizmu tradicije umesto kao žrtve trgovine ljudima, što dovodi do njihovog sistematskog isključivanja iz mehanizama zaštite.

Žrtve među iregularnim migrantima i tražiocima azila retko bivaju identifikovane, uprkos jasnim indikatorima da je eksploatacija u ovoj populaciji široko rasprostranjena. Mnogi od njih ostaju van domašaja sistema zaštite pošto se brzo kreću kroz Srbiju, nemaju lična dokumenta i izbegavaju kontakt sa institucijama zbog straha od sankcija ili deportacije.

Pravni i politički okvir

Standardne operativne procedure za postupanje sa žrtvama trgovine ljudima (SOP) usvojio je Savet za borbu protiv trgovine ljudima 2019. godine, uz plan da se revidiraju jednom godišnje. Iako su pokrenuta dva procesa revizije, dokument nikada nije ažuriran i njegova primena u praksi ostaje nedosledna. Standardne operativne procedure zamišljene su kao smernice za sve aktere koji postupaju u oblastima identifikacije, upućivanja, zaštite, krivičnog postupka, nadoknade štete i dobrovoljnog povratka. Sigurni smeštaj za žrtve pominje se tek uzgred, u poglavlju o urgentnoj podršci. Zastareli sadržaj i neadekvatna implementacija ozbiljno ograničavaju efikasnost ovog dokumenta.

Program za borbu protiv trgovine ljudima 2024–2029. i prateći Akcioni plan prepoznaju unapređenje zaštite potencijalnih/pretpostavljenih i identifikovanih žrtava, posebno žena i dece, kao ključni cilj. Planirane mere uključuju osnivanje skloništa za muškarce, obezbeđivanje psihološke i pravne podrške, ekonomsko osnaživanje i jačanje kapaciteta Centra za zaštitu žrtava trgovine ljudima.

Centar postupa prema svom Pravilniku o identifikaciji i koordinaciji zaštite, kao i prema drugim internim dokumentima, uključujući indikatore za identifikaciju žrtava trgovine ljudima koji obuhvataju uzrast i specifične oblike eksploatacije. Postoje i specijalizovani indikatori namenjeni različitim sistemima - obrazovanju, socijalnoj i zdravstvenoj zaštiti, ali njihova primena nije obavezna i zavisi od spremnosti institucija da ih usvoje. Sveobuhvatni minimalni standardi za pružanje podrške žrtvama i dalje ne postoje; trenutno su definisani samo strukturni i funkcionalni standardi vezani za licenciranje dve specijalizovane usluge.

Mnogo očekivanih praznina trebalo bi da bude rešeno kroz nacrt Zakona o sprečavanju i suzbijanju trgovine ljudima i zaštiti žrtava. Nacrt stavlja snažan akcenat na prava žrtava i garantuje pristup informacijama, pravnoj i zdravstvenoj zaštiti, kao i sigurnom smeštaju. On potvrđuje centralnu ulogu Centra u identifikaciji i uvodi Komisiju za žalbe sastavljenu od predstavnika ministarstva, policije i drugih relevantnih institucija, čime se predviđa dodatni mehanizam nadzora i odgovornosti.

Licenciranje i standardi

Zakon o socijalnoj zaštiti prepoznaje žrtve trgovine ljudima kao posebnu kategoriju korisnika usluga. Pravilnik o standardima i uslovima za pružanje usluga socijalne zaštite uređuje više tipova usluga, uključujući smeštaj za žrtve trgovine ljudima kao specijalizovanu podršku. Licenciranje usluga i stručnog osoblja je u nadležnosti Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja.

Da bi dobili licencu, pružaoci usluga moraju, između ostalog, zaposliti propisani određen broj licenciranih stručnih radnika u skladu sa Pravilnikom o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti. To u praksi znači da ključne pozicije (najčešće socijalni radnici, psiholozi i drugi relevantni profili) moraju imati licence, a pružalac usluge mora zadržati taj broj zaposlenih tokom celog perioda važenja licence.

Godine 2018. udruženje Atina je postalo prva organizacija koja je dobila licencu za pružanje usluge stano- vanje uz podršku za žrtve trgovine ljudima. Licenca je izdata na šest godina. Međutim, postupci obnavljanja licence postali su sve složeniji i skuplji: zahtevaju obimnu dokumentaciju, više inspekcijskih poseta i dodatno administrativno angažovanje. Iako je licenciranje povećalo vidljivost i formalno priznanje usluge, ono je udruženju Atina istovremeno nametnulo značajna finansijska i organizaciona opterećenja.

Državno Prihvatilište za žrtve trgovine ljudima, kojim upravlja Centar, licencu je dobilo 2022. godine. Iako je reč o državnoj instituciji, proces licenciranja bio je dovoljno zahtevan da je Centar morao privremeno da zatvori Prihvatilište kako bi ispunio sve strukturne standarde.

SOS telefonska linija za žrtve trgovine ljudima, koju vodi udruženje ASTRA, licencirana je 2018. godine po standardima za SOS linije za žene sa iskustvom nasilja. Postupak obnove licence otežan je brojnim administrativnim zahtevima: iako je potrebna dokumentacija više puta podnošena, institucije su naknadno tražile nove dokumente i dopune postojećih dokumenata, često samo usmeno. Postupak obnove traje više od godinu i po dana i još uvek nije okončan.

Kontrola kvaliteta zasniva se prvenstveno na obaveznom izveštavanju resornog ministarstva o pruženim uslugama. Inspekcijski nadzor je moguć, ali se retko sprovodi. Zbog toga organizacije same uvode mehanizme kvaliteta: na primer, udruženje Atina sprovodi godišnje evaluacije, individualne razgovore sa korisnicima i ima jasne interne kanale za žalbe i povratne informacije.

Sve ovo pokazuje dubok jaz između regulatornih zahteva i stvarnosti u kojoj se usluge pružaju. Dok se na nedostatke državnih institucija često gleda kroz prste, organizacije civilnog društva prolaze kroz izrazito strogu kontrolu – uprkos tome što njihove licencirane usluge nisu finansirane iz državnog budžeta. Iako licenciranje formalno ima cilj unapređenje kvaliteta, u praksi ono često deluje obeshrabrujuće: iscrpljuje resurse organizacija, povećava birokratsko opterećenje i ne obezbeđuje institucionalnu stabilnost.

Skloništa

U Srbiji postoje dva specijalizovana skloništa za žrtve trgovine ljudima: državno Prihvatilište za žrtve trgovine ljudima, koje pruža urgentan smeštaj, i usluga stanovanje uz podršku koju pruža udruženje Atina. Memorandum o saradnji između ova dva aktera osigurava da žrtve mogu biti upućene iz urgentnog prihvatilišta u Atinin dugoročni smeštaj nakon što se stabilizuju.

Smeštaj u skloništim se uvek zasniva na saglasnosti žrtve. On se nikada ne nameće protiv njene želje, čak ni kada se proceni da je takav smeštaj u njihovom najboljem interesu.

Državno Prihvatilište za žrtve trgovine ljudima je zatvoreni objekat sa pojačanim merama bezbednosti, dok je osoblje u njemu prisutno sve vreme. Od svog otvaranja Prihvatilište je moralo dva puta da bude zatvoreno na određeno vreme zbog strukturnih razloga, tokom kojih su korisnice upućivane u druge objekte za smeštaj, prvenstveno u one kojima rukovodi udruženje Atina.

Žrtve u državnom Prihvatilištu 2022-2024.				
		2024.	2023.	2022.
Ukupno		16	14	8
Uzrast	Odrasli	8	9	3
	Deca	8	5	5
Državljanstvo	Domaći	14	13	5
	Stranci	2	1	3
Vrsta eksploatacije	Seksualna	3	8	3
	Prinudni brak	3	1	-
	Prinuda na vršenje krivičnih dela	-	1	-
	Prinuda na prosjačenje	2	1	1
	Višestruka	2	2	1
Potencijalna/ pretpostavljena žrtva		6	1	3

Izvor: Statistički izveštaji Centra za zaštitu žrtava trgovine ljudima

Usluga stanovanje uz podršku, koju pruža udruženje Atina, uspostavljena je još 2003. godine, a licencirana je 2018. godine za šest korisnika. To je otvorena usluga namenjena ženama i devojčicama starijim od 15 godina, uključujući i potencijalne/pretpostavljene i identifikovane žrtve trgovine ljudima. Objekat se takođe koristi za urgentan smeštaj kada je to potrebno. Korisnice imaju slobodu kretanja i dobijaju podršku u razvoju samostalnosti i veština za svakodnevni život. Minimum standardi za sprovođenje usluge stanovanja uz podršku ne predviđaju smeštanje žrtava kojima je potrebna 24/7 medicinska nega, kao i one koje imaju neleženu zavisnost od psihoaktivnih supstanci. Udruženje Atina zapošljava tri licencirane stručne radnice: psihološkinju, socijalnu radnicu i pravnicu. U praksi je još sedam stručnih radnica angažovano u programu direktne podrške. Početna procena potreba korisnice se sprovodi po njenom prijemu, a nakon tri meseca sledi i detaljnija procena, koja služi kao osnova za razvijanje individualnog plana podrške.

Žrtve u Atininom skloništu 2022-2024.				
		2024.	2023.	2022.
Ukupno		16	14	8
Uzrast	Odrasli	8	9	2
	Deca	2	1	3
Državljanstvo	Domaći	3	7	4
	Stranci	7	3	1
Unutrašnja/ prekogranična trgovina ljudima	Unutrašnja	3	6	4
	Prekogranična	7	4	1
Vrsta eksploatacije	Seksualna	5	8	2
	Radna	4	1	2
	Prinudni brak	-	-	1
	Prinuda na vršenje krivičnih dela	1	1	1

Izvor: Atina

U Srbiji ne postoji specijalizovano sklonište za decu žrtve trgovine. Deca se smeštaju preko centara za socijalni rad, obično u Prihvatišta za decu bez roditeljskog staranja ili u hraniteljskim porodicama. Ne postoje specijalizovane hraniteljske porodice za decu žrtve trgovine ljudima, a ustanove često nerado primaju ovu decu. Tokom 2023. godine nekoliko zahteva za smeštaj je odbijeno od strane više ustanova. Poslednjih godina Centar je takođe registrovao slučajeve vrbovanja dece dok su živela u domovima za decu bez roditeljskog staranja ili u hraniteljskim porodicama.

Takođe, u Srbiji ne postoji ni sklonište za muškarce koji su preživeli trgovinu ljudima. Kada je potrebno, za njih se koriste alternativne opcije smeštaja koje nisu licencirane, kao što su iznajmljeni stanovi, hosteli ili ustanove socijalne zaštite koje imaju smeštaj, što sve finansiraju organizacije civilnog društva. Centar je nedavno dobio stan namenjen žrtvama muškarcima, ali usluga smeštaja još uvek nije operativna, niti licencirana.

Finansiranje

Finansijski aranžmani značajno se razlikuju između dva postojeća skloništa. Državno Prihvatište za žrtve trgovine ljudima finansira se iz državnog budžeta, kao i druge ustanove socijalne zaštite. Nasuprot tome,

usluga stanovanje uz podršku udruženja Atina nije dobila nikakva sredstva iz državnog budžeta više od dve decenije i u potpunosti se oslanja na međunarodne donatorske projekte i svoje socijalno preduzetništvo.

Licenciranje usluga je obavezno za organizacije civilnog društva koje pružaju usluge. Ono nameće određene obaveze i pruža formalno priznanje usluge, ali ne garantuje njeno finansiranje. Ipak, informacioni sistem „Aurora”, koje vodi Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja zahteva od svih licenciranih pružalaca usluga da prijave državno finansiranje. Sistem ne prihvata unose „o dinara”, čime se efektivno isključuje mogućnost da licencirana usluga ne dobije podršku iz budžeta.

Centar se prvenstveno finansira iz državnog budžeta, a dodatna donatorska podrška se koristi za realizaciju specijalizovanih usluga, kao što su psihoterapija ili radionice.

Nacrt zakona o sprečavanju i suzbijanju trgovine ljudima i zaštiti žrtava predviđa državno finansiranje za usluge podrške žrtvama koje pružaju organizacije civilnog društva. Međutim, ovo se odnosi samo na usluge koje su licencirane, a one predstavljaju samo mali deo onoga što organizacije civilnog društva pružaju i što je žrtvama trgovine ljudima zapravo potrebno. Trenutno samo dve vrste usluga za žrtve trgovine ljudima mogu biti licencirane, jer minimalni standardi za licenciranje ostalih usluga još uvek nisu utvrđeni.

Usluge u skloništima

Oba skloništa pored smeštaja pružaju i psihosocijalnu podršku, pravnu pomoć i podršku žrtvama u svakodnevnom životu.

Državno Prihvatilište nudi psihosocijalnu podršku, krizne intervencije, medicinsku pomoć, pravno savetovanje i mogućnosti za obrazovanje i stručno osposobljavanje, često u saradnji sa organizacijama civilnog društva. Korisnice takođe učestvuju u rekreativnim i kulturnim aktivnostima koje su definisane kroz memorandume koje Centar sklapa sa lokalnim institucijama, kao što su sportski centri i pozorišta.

U središtu Atinog programa podrške su reintegracija i socijalno uključivanje žrtava, i kroz njega im se nudi podrška u obrazovanju, zatim stručno osposobljavanje, savetovanje o zapošljavanju, psihološko i porodično savetovanje, medijacija i ekonomsko osnaživanje. Udruženje Atina takođe pomaže korisnicama da dobiju lične dokumente i regulišu boravišni status, posebno kada su u pitanju žrtve – strani državljani.

Uprkos svemu navedenom, postojeće specijalizovane usluge nisu dovoljne. Ne postoji sklonište za muškarce niti specijalizovane usluge za decu. Usluge van Beograda su oskudne, tako da su žrtve u drugim delovima zemlje praktično ostavljene bez značajnije podrške. Programi reintegracije su ograničeni i po obimu i po vrsti. Pošto je finansiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti lokalnih samouprava, sve dok je broj žrtava trgovine ljudima relativno mali, a imajući u vidu i da uslugu finansijski pokrivaju samouprave u kojima žrtve imaju prebivalište, lokalna vlast nije zainteresovana za razvoj ili finansiranje specijalizovanih usluga podrške.

Bezbednost i trajanje boravka u skloništu

Procena rizika je formalno u nadležnosti policije, ali se ona često ne sprovodi u praksi. Udruženje Atina se oslanja na neformalnu saradnju kako bi dobila informacije o potencijalnim rizicima. Korisnice usluge kažu da se osećaju bezbedno u skloništu, uprkos stalnim strahovima koji imaju veze sa trgovcima ljudima ili sudskim postupcima.

Državno Prihvatilište je namenjeno za urgentan smeštaj sa maksimalnim boravkom do šest meseci, a taj period se može produžiti za dodatnih šest meseci. U praksi, kada nije dostupan alternativni smeštaj, korisnica u ovom smeštaju često boravi i duže. Žrtve obično odlaze iz Prihvatilišta radi reintegracije u porodicu, kada nađu samostalni smeštaj ili zbog upućivanja na uslugu udruženja Atina. Za decu, ishodi variraju od smeštaja u hraniteljske porodice, do smeštaja u Materinski dom.

Boravak u Atininom skloništu, odnosno korišćenje usluge stanovanje uz podršku, formalno je ograničeno na godinu dana, ali se može produžiti u izuzetnim slučajevima. Prosečan boravak u periodu od 2022. do 2024. godine bio je približno osam meseci. Žrtve obično napuštaju Atinin smeštaj kada su spremne za samostalan život, uz podršku porodice, prijatelja ili socijalnih ustanova.

Reintegracija

Podrška reintegraciji žrtava je u celom sistemu i dalje slaba. Udruženje Atina vodi Reintegracioni centar u kojem korisnicama pruža svakodnevnu podršku i neophodne informacije. Međutim, odsustvo usluga na lokalnom nivou ozbiljno ograničava mogućnosti za žrtve van Beograda. Psihološko savetovanje, pravna pomoć i programi ekonomskog osnaživanja dostupni su gotovo isključivo preko organizacija civilnog društva. Žrtve često ne znaju gde da potraže podršku nakon što napuste skloništa.

Centar prati slučajeve sve dok traju rizici povezani sa trgovinom ljudima, a nakon toga se žrtve upućuju na druge sisteme. Državno Prihvatilište ne pruža reintegraciju direktno, već nastoji da pomogne žrtvama da uspostave mrežu podrške. Udruženje Atina, nasuprot tome, održava dugoročni kontakt sa bivšim korisnicama, i, ukoliko im je to potrebno, omogućava neophodnu pomoć i godinama kasnije.

Preporuke učesnika/ca

Učesnici u istraživanju istakli su tri ključne oblasti u kojima je u Srbiji neophodno hitno unapređenje:

- **Licenciranje i standardi:** Postupci licenciranja moraju biti pojednostavljeni, transparentni i dosledno primenjeni na sve pružaoce usluga – kako državne, tako i organizacije civilnog društva. Potrebno je uspostaviti sveobuhvatne minimalne standarde za podršku žrtvama, uključujući specijalizovano vođenje slučajeva za decu, muškarce i strane državljane.
- **Finansiranje:** Neophodno je obezbediti predvidljivo i adekvatno javno finansiranje skloništa i povezanih usluga podrške, kroz stalne budžetske linije ili višegodišnje sporazume o finansiranju. Javna sredstva moraju pokrivati plate zaposlenih, operativne troškove i specijalizovane usluge kako organizacije civilnog društva više ne bi zavisile od kratkoročnih i nestabilnih donatorskih projekata.
- **Specijalizovana podrška:** Obim dostupnih usluga mora biti proširen kako bi se prevazišli postojeći nedostaci – posebno kada je reč o smeštaju i podršci za muškarce, specijalizovanoj brizi za decu (uključujući hraniteljske porodice i specijalizovane ustanove) i programima reintegracije dostupnim i van Beograda. Sistem mora odgovoriti i na nove trendove, naročito eksploataciju stranih radnika, kroz regulisanje njihovog boravka, pristup pravnoj pomoći i uslugama koje su im prilagođene.

Glasovi žrtava

Vremenom se u borbi protiv trgovine ljudima pokazalo da žrtve ne mogu biti samo korisnice podrške, njihov glas mora da se čuje i uvažava. Njihova iskustva osvetljavaju stvarnost na način koji politike i institucije same po sebi ne mogu u potpunosti da obuhvate. Kada se žrtavama da prostor da govore, one unose iskrenost, jasnoću i uvide koji čine odgovore humanijim i delotvornijim. Njihovo uključivanje nije samo pitanje poštovanja, već i način da se obezbedi da rešenja zaista odgovaraju njihovim potrebama i izazovima.

Sa mnogo hrabrosti i velikodušnosti, 11 žrtava iz Albanije, BiH, Severne Makedonije i Srbije podelilo je svoje glasove i perspektive za potrebe ovog istraživanja. Govorile su o svom prvom kontaktu sa sistemom podrške, načinu na koji su njihove potrebe procenjivane i kako se brinulo o njihovoj bezbednosti. Delile su iskustva i nivo zadovoljstva smeštajem u skloništu i drugim vidovima pomoći, govore o procesu reintegracije, ukazivale na značajne nedostatke u postojećim uslugama i predlagale načine za unapređenje.

One su komentarisale svoj prvi kontakt i pristup uslugama koje su koristile, način na koji je vršena procena njihovih potreba, kako se štitila njihova bezbednost, detaljnije opisale iskustvo i zadovoljstvo skloništem i podrškom koju su dobijale, svoje potrebe i iskustva tokom reintegracije, ključne nedostatke usluge skloništa i drugih usluga, kao i svoje predloge za unapređenje.

Prvi kontakt i pristup uslugama

„U početku sam bila uplašena i zbunjena, ali kad sam videla koliko je osoblje ljubazno i ukazuje mi poštovanje, počela sam da se osećam bezbedno. To je bio prvi trenutak kada sam osetila da više nisam sama.”

Za većinu žrtava, prvi kontakt sa uslugama podrške ostvario se preko policije, centara za socijalni rad ili advokata. U nekim slučajevima, prijatelji ili čak potpuni neznanci pomogli su im da dođu do skloništa. Dok neke nikada ranije nisu čule za takve usluge, druge su bile upućene od strane profesionalaca koji su odmah prepoznali potrebu za sigurnim smeštajem i zaštitom.

Prvi trenuci ulaska u sklonište često su bili obeleženi strahom, zbunjenošću i neizvesnošću. Žrtve su opisivale osećaj strepnje zbog onoga što ih čeka, nepoznavanje pravila, kao i nepoverenje prema novim osobama nakon traumatičnih iskustava. Za neke je dolazak u sklonište u početku ličio na još jedan zatvoren prostor, nalik pritvoru. Za druge je predstavljao olakšanje i nadu u trenutku kada su shvatile da napuštaju opasno okruženje.

Gotovo sve su se složile da je stav osoblja, koji je podrazumevao umirivanje, poštovanje i strpljenje, imao presudnu ulogu u tome da se ti prvi teški dani pretvore u početak osećaja sigurnosti i oporavka.

Pravila i procedure uglavnom su im objašnjena odmah po dolasku, iako se nisu uvek jasno sećale svega rečenog. Mnoge su rekle da su bile preplavljene osećanjima i da nisu mogle sve da upamte, ali su kasnije razumele svoja prava, obaveze i dnevnu rutinu. Neke su navele da su dobile pisana pravila na potpis, dok su druge istakle da je osoblje više puta ponavljalo objašnjenja kada god je to bilo potrebno. Za mnoge su upravo ta jasna uputstva, uz dostupnost i ljubaznost osoblja, pomogla da se smire i postepeno osećaju kao kod kuće.

Uprkos razlikama u detaljima, priče preživelih imaju zajedničku nit: prelazak iz stanja straha i nesigurnosti u osećaj olakšanja i poverenja, omogućen prisustvom posvećenih profesionalaca koji su imali vremena da objasne, podrže i jednostavno budu tu.

Prepoznavanje potreba i oblikovanje podrške

„Nisu me samo pitali: ‘Šta ti treba?’, ostali su sa mnom dok nisam uspela da nađem reči, a onda su mi pomogli da se to i ostvari.”

Po dolasku, većinu žrtava dočekalo je osoblje koje se predstavilo, objasnilo uslugu i pitalo ih za hitne i dugoročnije potrebe. Mnoge opisuju svoje prve razgovore kao mirne i praktične: ponude hrane, čiste odeće ili paketa dobrodošlice; pitanja o zdravstvenom stanju; objašnjenja, korak po korak, šta će se dalje dešavati. Nekoliko njih je naglasilo da je osoblje ponavljalo informacije u više navrata, svesno toga da šok i iscrpljenost otežavaju da se sve odmah razume.

Kroz sve priče, preživele su imale utisak da se njihova situacija i želje zaista uzimaju za ozbiljno. Osoblje ih je pitalo šta im treba „sada” (bezbednost, odmor, lekovi, osoba od poverenja kojoj mogu da se jave), a šta žele „posle” (školoвање, obuke, dokumenta, terapiju, kontakt sa porodicom). Gde god je bilo moguće, njihove želje su se uvažavale: jedna je dobila podršku da već prvog dana kuva hranu na koju je navikla; druga je imala pomoć da nastavi fizikalnu terapiju koja joj je ranije bila uskraćena; druge su imale pratnju kod lekara, pomoć pri dobijanju ličnih dokumenata i zdravstvenog osiguranja, ili uključenje u školu i programe osposobljavanja. Često se pominje i dostupnost osoblja „danju i noću” kao izvor sigurnosti.

„Na početku sam bila preplavljena osećanjima, ali su mi sve objašnjavali, iznova i iznova, dok se nisam osetila dovoljno bezbedno da sama odlučujem.”

Učešće žrtava u planiranju podrške generalno je bilo snažno. Opisivale su da su konsultovane oko planova podrške, izbora obrazovanja, termina pregleda, pa čak i oko toga gde žele da žive nakon izlaska iz skloništa. Posebno su cenile razgovore koji su ličili na „priču sa prijateljicom”, a ne na formalno ispitivanje, kao i osećaj da su deo zajednice, a ne objekti nad kojima se sprovodi procedura.

„Na drugim mestima su mi govorili šta imaju da ponude; ovde su pitali šta ja želim - i za jedno smo planirali.”

Ipak, postojale su i važne nijanse. Nekoliko preživelih je imalo jezičke barijere koje su usporavale razumevanje; druge su bezbednosna ograničenja (npr. ograničen pristup telefonu ili internetu) doživljavale kao teška, ali su ih kasnije prihvatile kada su razumele da su privremena i zaštitna. Jedna je opisala da se osećala više kao pasivna korisnica nego kao partnerka u odlučivanju, što ukazuje na potrebu da se dobra praksa primenjuje ujednačeno.

Sve ove nijanse ukazuju na zajedničku poruku: jasna, strpljiva komunikacija i stvarna mogućnost izbora pretvaraju procenu potreba iz puke „kontrolne liste” u proces koji je zasnovan na poštovanju i traumama informisanom pristupu.

Osećaj bezbednosti u skloništu

„U skloništu sam se osećala bezbednije nego ikada u sopstvenoj kući. Ništa loše nije moglo da stigne do mene.”

Sve preživele su se složile da im je sklonište pružilo osećaj bezbednosti kakav ranije nisu imale. Za mnoge, to je prvi put da su mogle mirno da spavaju, bez straha da će ih neko pronaći ili povrediti. Skloništa su opisivale kao skrivene, zaštićene prostore u koje spoljašnje pretnje ne dopiru i gde su se prvi put osetile dovoljno sigurno da otpočnu oporavak. Neke su čak rekle da su se tu osećale bezbednije nego u sopstvenom domu.

Prisustvo osoblja, redovna komunikacija i stroga, ali jasna pravila bili su ključni za ovakav osećaj sigurnosti. Preživele su razumele da pravila, poput ograničenih izlazaka u prvim danima, tajnosti adrese skloništa i kontrolisanog korišćenja telefona ili interneta, postoje radi njihove zaštite. Vremenom su ove mere prestale da doživljavaju kao ograničenja, a sve više kao mehanizme zaštite. Cenile su to što neko prati da li su se na vreme vratile, da li se javljaju, i što je osoblje spremno da reaguje ukoliko nešto pođe po zlu.

„Na početku su mi pravila delovala strogo, ali sam onda shvatila da su tu zbog nas, da nas čuvaju i drže u životu.”

Bezbednost u samom skloništu je uglavnom ocenjena kao visoka, iako su iskustva zajedničkog života sa drugim korisnicama bila različita. Neke su spominjale manje sukobe, posebno kada su žene različitog porekla i navika boravile zajedno, ali su to videle kao podnošljive teškoće koje ne ugrožavaju sveukupnu bezbednost. Druge su navele probleme poput krađa ili svađa među korisnicama, što je povremeno narušavalo osećaj sigurnosti. Ipak, većina je naglasila da je osoblje intervenisalo, pomagalo u rešavanju konflikata i da je sklonište i dalje bilo mnogo bezbednije od spoljnog okruženja.

„Život sa drugima nije uvek bio lak, ali ni u jednom trenutku nisam osećala da nisam zaštićena.”

Sve u svemu, iskustva žrtava pokazuju da osećaj bezbednosti nije zavisio samo od zaključanih vrata i tajne adrese, već pre svega od poverenja – poverenja u osoblje, u pravila koja postoje radi njihove zaštite i u ideju da je moguće oporavljati se u sigurnom okruženju.

Sklonište kao prostor oporavka i podrške

„U skloništu sam se ponovo osećala kao žena: slobodna, poštovana i shvaćena.”

Ukupna iskustva preživelih u skloništima bila su pretežno pozitivna, iako ne bez izazova. Mnoge su prvi period opisale kao težak zbog novih okolnosti, nepoznatih ljudi i strogih pravila. Međutim, vremenom su sklonište sve više doživljavale kao dom. Više njih je pravilo paralelu sa prethodnim boravkom u kampovima, institucijama ili u porodicama, naglašavajući da su se ovde prvi put osetile shvaćeno, poštovano i podržano na način koji ranije nisu iskusile.

Sklonište nije bilo samo mesto zaštite, već i prostor oporavka i ličnog rasta. Preživele su govorile da su dobijale psihološku podršku, zdravstvenu negu i mogućnost da se vrate u školu ili steknu nove veštine. Redovne terapijske sesije, radionice i svakodnevni razgovori sa osobljem bili su im izuzetno dragoceni. Za neke je najvažnije bilo to što su povratile unutrašnji mir; za druge konkretna pomoć u oblasti zdravlja, obrazovanja ili zapošljavanja. Mnoge su istakle da im je upravo sklonište dalo snagu da počnu da gledaju unapred, postavljaju ciljeve i ponovo veruju u sebe.

„Nije to bilo samo mesto gde sam preživela, već mesto gde sam mogla da se lečim i kre-
nem iz početka.”

Stambeni uslovi su uglavnom opisani kao čisti, udobni i dobro opremljeni, često iznad njihovih očekivanja. Posebno su cenile to što imaju svoj prostor, dovoljno hrane i higijenskih potrepština, uz osećaj da im ništa osnovno ne nedostaje. Pojedine su ukazale na nedostatak dvorišta ili spoljnog prostora, neurednost nekih korisnica ili povremene krađe, ali ove teškoće nisu narušavale opšti osećaj sigurnosti i dostojanstva.

„Na početku mi je bilo teško da se prilagodim, ali sam ubrzo prihvatila sklonište kao svoj dom i tako sam se i ponašala.”

Poštovanje privatnosti i ličnog dostojanstva stalno se provlači kroz njihove priče. Preživele su naglašavale da imaju mogućnost da se povuku kada im je potrebno, da se traži njihov pristanak pre donošenja odluka i da su tretirane kao osobe čije mišljenje ima težinu. Ovo poštovanje se ne odnosi samo na fizičku privatnost, već i na prepoznavanje njihove vrednosti kao individua. Iako su povremeno postojale tenzije sa drugim korisnicama, gotovo sve su se složile da je osoblje bilo pažljivo, profesionalno i posvećeno zaštiti njihovih prava.

Za većinu, iskustvo boravka u skloništu bilo je više od privremenog smeštaja: predstavljalo je prekretnicu, mesto koje im je ponudilo ne samo sigurnost, već i uslove da počnu da se leče, da obnove svoj život i zamisle drugačiju budućnost.

Sveobuhvatna briga i podrška

„Izuzetno sam bila zadovoljna uslugama koje sam dobila tokom boravka u skloništu. Sva-ki vid podrške – medicinska, psihološka, pravna, obrazovna, vezana za zapošljavanje – pružan je sa pažnjom, profesionalnošću i uvažavanjem mojih potreba.”

Žrtve su opisale širok spektar usluga koje su dobijale u skloništim, i koje su pokrivale njihove hitne potrebe, ali i dugoročni oporavak i osamostaljivanje. Zdravstvena zaštita je često bila jedan od prvih oblika podrške: mnoge su vođene kod lekara, zubara i specijalista, uvek uz pratnju osoblja. Neke su dobile podršku tokom trudnoće i porođaja, druge za lečenje hroničnih stanja ili nastavak fizikalne terapije koja im je ranije bila uskraćena.

Gotovo sve su istakle koliko je važna bila redovna psihološka podrška. Individualne seanse sa psihologom, grupna terapija i svakodnevni razgovori sa zaposlenima pomogli su da se smanji strah i anksioznost, poboljša san i obnovi osećaj samopouzdanja. U pojedinim slučajevima bila je obezbeđena i psihijatrijska podrška i terapija, što je doprinelo stabilizaciji i oporavku.

„Redovni razgovori sa psihologom najviše su mi pomogli. Dali su mi snagu da idem dalje.”

Pravna pomoć bila je podjednako značajna. Preživele su govorile da su bile pažljivo pripremljene za davanje izjava, da su imale podršku tokom ročišta i pratnju prilikom odlaska u tužilaštvo i sud. Za one koje su tražile azil ili regulisanje boravka, pravnici su bile tu da ih vode kroz intervju, procedure i žalbe, sve do pribavljanja statusa i putnih isprava. Mnoge su naglasile da bez ove pravne podrške ne bi bile u stanju da se snađu u sistemu.

Pribavljanje dokumentacije je bilo još jedno ključno pitanje. Mnoge su u sklonište ušle bez izvoda iz matične knjige rođenih, ličnih karata, zdravstvenih knjižica ili školskih svedočanstava. Osoblje im je objašnjavalo procedure, pomagalo da ispune obrasce i pratilo ih u institucije. Ista podrška važila je i za upis dece, ostvarivanje prava iz socijalne zaštite i drugih davanja. Preživele su često isticale da osoblje nije samo davalo informacije, već je zajedno sa njima prolazilo kroz čitav proces, od početka do kraja.

Obrazovanje i obuke bili su centralni deo oporavka. Nekoliko žena je ponovo upisano u osnovnu i srednju školu, uz podršku da završe razrede ili steknu diplomu. Druge su pohađale stručne obuke, kulinarstvo, krojenje i šivenje, kozmetičke tretmane, ugostiteljstvo, izlazile iz programa sa sertifikatima koji su im kasnije pomogli da pronađu posao. Radionice u sklopu skloništa obuhvatale su kompjuterske veštine, jezike, kreativne aktivnosti i obuku za životne veštine, a preživele su ih opisivale kao osnažujuće i važne za njihovo samopouzdanje.

„Uz njihovu podršku završila sam dva razreda osnovne škole, a zatim i srednju školu. Čak sam stekla diplomu kuvarice, što sam oduvek želela.”

Podrška za zapošljavanje gradila se na ovim koracima. Preživelima se pomagalo da napišu radnu biografiju, traže posao i pripreme se za intervju. Za pojedine žene to je značilo i prvi plaćeni posao, dok su druge bile savetovane da najpre dovrše školovanje. U svakom slučaju, prelazak sa obuke na spremnost za zapošljavanje nije se odvijao bez podrške. Majke su dobijale dodatnu pomoć, od prenatalne nege, preko upisa dece i obezbeđivanja osnovnih potreština, do redovnih zdravstvenih pregleda.

„Obuka u Bagel Bejglu pomogla mi je da dobijem svoj prvi posao. Zajedno sa vašom kolegicom napisala sam radnu biografiju i ubrzo našla posao.”

Svakodnevni život u skloništu bio je obeležen poštovanjem dostojanstva. Preživelima su bile obezbeđene osnovne potrebe (hrana, higijena, odeća, bezbedan i uredan prostor), a njihova privatnost je čuvana, odluke su se donosile uz njihov pristanak. Ponekad su postojali tipični izazovi zajedničkog života, poput konflikata ili neurednosti, ali su preživele naglašavale da je osoblje reagovalo, postavljalo granice i štitilo pravila suživota. Kao ponavljajuću želju navodile su potrebu za više otvorenog prostora na otvorenom, za boravak na vazduhu i mirne trenutke.

Ono što je mnogima bilo najvrednije jeste kontinuitet podrške. Pomoć se nije završavala na vratima skloništa. Preživele su opisivale kako im je osoblje pomoglo da pređu u samostalni smeštaj, obezbedilo početnu podršku i ostalo u kontaktu kako bi pratilo da li im je i dalje potrebna pravna, zdravstvena ili emocionalna podrška. Taj kontinuitet im je ulivao hrabrost da naprave sledeće korake ka samostalnosti.

Sve priče pokazuju da preživele ne doživljavaju usluge kao izolovane intervencije, već kao putanju: od hitne medicinske i pravne pomoći, preko obrazovanja i obuka, do zapošljavanja i samostalnog života. Osoblje je gotovo uvek opisano kao puno poštovanja, strpljenja i posvećenosti. Iako su pojedine ukazale na oblasti koje se mogu unaprediti, poput jezičkih barijera ili manje motivisanih pojedinaca u nekim institucijama, opšta slika je da je dostupna podrška bila sveobuhvatna i životno važna.

Reintegracija: priprema za samostalnost i život posle skloništa

„Danas živim onako kako sam nekad samo želela – da završim školu, radim, zarađujem svoj novac i ne zavisim ni od koga.”

Preživele su opisivale reintegraciju kao istovremeno nadu i izazovnu fazu, koja u najvećoj meri zavisi od toga koliko su bile pripremljene i koliko su imale podrške nakon izlaska iz skloništa. Za mnoge tranzicija nije bila nagla: osoblje ih je pažljivo vodilo kroz svaki korak, od traženja posla i stana do ponovne izgradnje samopouzdanja i samostalnosti.

Više žena je naglasilo da je podrška bila „korak po korak”, počevši od psihološke i medicinske nege, preko obrazovanja i obuka, pa sve do zapošljavanja i nezavisnog stanovanja.

„Kada sam završila obuke, Atina je pokušala da mi nađe posao. Onda sam poželela stan, da budem samostalna. Korak po korak: fizički, psihički, pa veštine, pa posao, i na kraju stan.”

Jedna preživela je ispričala da je dobila hranu, odeću i osnovne stvari za domaćinstvo za prvi mesec samostalnog života, što joj je u velikoj meri olakšalo tranziciju.

Povezanost sa osobljem često je trajala i nakon izlaska iz skloništa. Redovni telefonski pozivi, posete i stalna emocionalna podrška davali su ženama osećaj da nisu prepuštene isključivo same sebi.

„Čak i nakon što sam otišla, moja terapeutkinja je i dalje bila tu za mene. Kad god mi je bilo teško, mogla sam da je pozovem i dobijem podršku.”

Za mnoge nakon izlaska iz skloništa podrška je obuhvatala i pravnu pomoć u vođenju sudskih postupaka, podršku u vezi sa pribavljanjem dokumenata, kao i praktičnu pomoć u pronalasku posla i smeštaja. Preživele su isticale da je taj dugotrajan kontakt retkost u drugim institucijama, ali da je za njih imao ogroman značaj:

„Nisu se brinuli o meni samo dok sam bila u skloništu. Kada sam otišla, ostali su uz mene, kao prijatelji. Osećaj da nisam zaboravljena značio mi je sve.”

Ipak, nisu se sve osećale u potpunosti spremno ili dovoljno podržano. Neke su opisale izlazak iz skloništa sa strahom i nesigurnošću, tek kasnije shvatajući koliko im je sklonište bilo dom i zaštita.

„Mislila sam da želim slobodu, ali kada sam otišla shvatila sam da sloboda nije najvažnija: najvažniji su ljudi oko tebe, razumevanje i podrška.”

Pojedine žene su rekle da im je nedostajao kontinuitet psihoterapije i medicinske podrške nakon odlaska, jer im je pristup javnim službama bio pretežak.

Iako su mnoge navele da su imale sve što im je trebalo da počnu iznova (obrazovanje, mogućnosti za posao, dokumenta i smeštaj), ukazale su i na propuste. Nekima je nedostajala finansijska podrška za kiriju ili hranu u prvim mesecima, druge su želele dodatne aktivnosti poput sporta ili dužeg psihološkog praćenja. Kod pojedinih su administrativne prepreke, poput regulisanja boravka, usporile proces osamostaljivanja.

Uprkos svemu, dominira narativ osnaživanja. Preživele naglašavaju da su, uz dobijena znanja, podršku i ohrabrenje, uspele da poveruju u sebe i da se suoče sa sledećim poglavljem života.

Nedostaci i propusti

„Ostala sam duže od godinu dana, ali ne mogu da kažem da mi je nešto nedostajalo. Dobila sam sve – stan, sklonište, sve što mi je trebalo.”

Na pitanje o propustima u uslugama ili životu u skloništu, mnoge preživele su rekle da su u velikoj meri zadovoljne i da ne mogu da izdvoje nešto što je suštinski nedostajalo. Više njih je naglasilo da su dobile mnogo više nego što su očekivale.

Ipak, neke su ukazale na oblasti koje bi mogle da se unaprede. Često su pravile razliku između predanosti radu osoblja u skloništu i slabije podrške iz drugih institucija. Neke su imale osećaj da su centri za socijalni rad ili druge službe ostajale pasivne.

„Sigurna kuća me je podržala, ali centar za socijalni rad u mom gradu me nikada nije ni pozvao, kao da su me zaboravili.”

Ograničenja slobode i komunikacije bila su najčešće spominjana kao teškoće. Deljenje sobe sa više devojaka takođe je za neke bilo zahtevno, kao i slušanje priča novih korisnica, što je ponekad iznova otvaralo sopstvene rane.

„Iskreno, ono što mi je najviše nedostajalo bila je sloboda. Kad sam bila nervozna ili tužna, želela sam da izađem da prošetam, ali to nije uvek bilo moguće. Nemogućnost da koristim telefon me je dodatno činila anksioznom.”

Neke su predlagale mala, ali značajna poboljšanja u svakodnevnom životu, poput više kreativnih aktivnosti. Druge su spominjale potrebu za strožim poštovanjem privatnosti i bržom reakcijom osoblja u trenucima konflikta među korisnicama, dok je jedna žena primetila da su neke žene sa merama zaštite povremeno putovale same u svoje sredine, što je moglo da ih izloži opasnosti.

„Možda više radionica – izrada nakita, slikanje, takve stvari. Nauči se nešto novo, a usput razgovaramo o svemu.”

Ipak, većina preživelih se složila da su ovi nedostaci mali u poređenju sa onim šta su dobile u smislu bezbednosti, podrške i prilika.

„Zahvalna sam za sve što mi je pruženo. Uvek ima prostora za unapređenje, ali nisam imala velikih problema i to je ono što je najvažnije.”

Predlozi za unapređenje

Kada su razmišljale o tome kako bi skloništa i usluge mogle da se poboljšaju, preživele su ponudile širok spektar ideja, od svakodnevni sitnih promena do sistemskih rešenja. Neke su naglasile potrebu za većom slobodom kretanja.

„Bilo bi dobro da imamo malo više slobode, da češće izlazimo napolje sa osobljem skloništa. Neke žene nisu mogle uopšte da izlaze zbog bezbednosti, a trebalo bi da se radi na tome da i one ponekad mogu napolje.”

„Sklonište bi trebalo da bude malo otvorenije, da se organizuje više izleta i aktivnosti na otvorenom.”

Druge su izražavale želju za malim komforom i mogućnostima za odmor.

„Deca bi ponekad trebalo da idu na bazen, samo da se opuste. Žao mi je što to nemaju.”

Podučavanje jezika i stručne obuke često su se pojavljivali kao prioriteti.

„Ako imamo učitelja za srpski jezik, možemo da naučimo jezik, nađemo posao, živimo sa ljudima i olakšamo sebi život. Treba nam dvoje stvari: jezik i posao.”

Nekoliko preživelih je naglasilo da unapređenje zavisi i od međusobnog poverenja.

„Mislim da ne treba ništa da menjate. Ali zavisi i od žene koja je ovde: da vam veruje, da poštuje pravila, da otvoreno priča o tome šta je muči. Ja imam potpuno poverenje u vas.”

Druge su skretale pažnju na strukturne izazove.

„Lokacija skloništa bi trebalo da se promeni. Postoje ljudi koji znaju gde je, i to je stresno. Trebalo bi da bude na diskretnijem mestu, najbolje kuća sa malim dvorištem i cvećem.”

Prelazni, tranzicioni smeštaj nakon izlaska iz skloništa bio je još jedan važan predlog:

„Kada sam se vratila kod majke, to nije bilo najbolje rešenje. Bilo bi lakše da je postojalo neko drugo mesto gde mogu da budem, kao prelazno rešenje.”

Važnost učešća žrtava u formiranju odgovora takođe je istaknuta.

„Preživele, kao ja, mogle bi više da se uključe u pomoć drugima... Bila bih spremna da pričam novim devojkama, da im kažem da nije strašno. Preživele bi trebalo da imaju priliku da se sastanu i sa donosiocima odluka, kao što su ministri, kako bi direktno dale preporuke.”

Drugi su naglašavali značaj zajednice.

„Bilo bi divno kada bi postojalo više načina da se svi okupimo, podelimo priče i pomažemo jedni drugima. Neki skupovi ili događaji gde možemo da pričamo, smejemo se zajedno i osećamo kao da pripadamo jednoj velikoj porodici.”

Na kraju, neke su ukazivale i na praznine u stručnim kapacitetima i resursima.

„Možda je potrebno više specijalizovanih medicinskih usluga kada neko prolazi kroz ozbiljnu traumu.”

„Treba da postoji supervizija i stalne obuke iz etike i profesionalnosti za zaposlene.”

Kroz sve ove predloge preživele su izrazile zahvalnost za podršku koju su dobile, ali i dale konkretne, promišljene ideje kako da se usluge unaprede u budućnosti.

Njihova svedočanstva jasno pokazuju transformativnu ulogu skloništa, ne samo kao mesta bezbednosti, već i kao okruženja u kome su oporavak, učenje i rast zaista mogući. Preživele su opisale da su dobijale ključnu podršku za svoje zdravlje, obrazovanje, razvoj veština i reintegraciju, često naglašavajući da je osoblje skloništa bilo uz njih na svakom koraku. Istovremeno, bile su jasne u pogledu onoga što treba ojačati: više slobode kretanja, specijalizovane usluge, kontinuitet podrške nakon izlaska i veće uključivanje samih preživelih u oblikovanje odgovora sistema.

Iznad svega, njihovi glasovi podsećaju na to da se delotvorna zaštita i oporavak ne postižu samo pravilima i uslugama, već pre svega kroz poverenje, poštovanje i autentičnu ljudsku povezanost. Upravo ta kombinacija im je omogućila da krenu napred, povrate samostalnost i zamisle drugačiju, sigurniju budućnost.

Modeli dobre prakse u zaštiti žrtava i pružanju skloništa u Evropi

Više sagovornika naglasilo je da se organizacije LEFÖ-IBF u Austriji, specijalizovani centri u Belgiji i FIZ u Švajcarskoj izdvajaju kao primeri dobre prakse. Istaknuto je da ih posebno efikasnim čini to što imaju formalni mandat od svojih država, stabilno javno finansiranje i pružaju sveobuhvatne usluge skloništa i reintegracije. Sagovornici su naveli da je razumljivo što se region Zapadnog Balkana ugleda na evropske modele, imajući u vidu sličnosti sistema, uz svest da postoje i druge dobre prakse u svetu koje se, međutim, trenutno ne mogu primeniti u postojećim okolnostima.

LEFÖ-IBF (Beč, Austrija)

LEFÖ-IBF, Interventni centar za žene žrtve trgovine ljudima, jedina je organizacija u Austriji koja na saveznom nivou ima zvaničan mandat da pruža sveobuhvatnu zaštitu i podršku ženama i devojkaма žrtvama trgovine ljudima. Prepoznat pod §25(3) Zakona o bezbednosti, ovaj centar ima mandate Ministarstva unutrašnjih poslova, Federalnog ministarstva za žene, nauku i istraživanje, kao i Ministarstva pravde. Ovi mandati daju LEFÖ-IBF ovlašćenja da pruža psihosocijalnu i pravnu pomoć žrtvama širom zemlje i da ih prati kroz pravosudne postupke.

Finansijski model organizacije je hibridan, ali pre svega zasnovan na javnim subvencijama. Ministarstvo unutrašnjih poslova finansira aktivnosti vezane za zaštitu žrtava, saradnju sa policijom, bezbedan povratak i dozvole boravka, dok Federalno ministarstvo za žene i Kancelarija savezne vlade podržavaju rad na pravima žena, ravnopravnosti i integraciji. Grad Beč doprinosi projektima, naročito onima usmerenim na integraciju i usluge za žene. Dodatni resursi se obezbeđuju iz EU programa i međunarodnih projekata, poput Daphne, AMIF i ISEC, dok privatne donacije imaju manji, ali simbolički važan udeo. Ovakva struktura omogućava relativnu stabilnost u poređenju sa organizacijama civilnog društva u drugim regionima, iako i dalje postoje brige o dovoljnosti sredstava za dugoročni smeštaj i specijalizovanu negu.

Kao pružalac skloništa, LEFÖ-IBF obezbeđuje sigurno stanovanje na tajnim lokacijama, hitan smeštaj i jedinice za polusamostalan život uz početnu psihosocijalnu podršku. Usluge pokrivaju čitav spektar potreba: dostupnost 24 časa, psihosocijalnu i psihološku podršku, psihoterapiju, zdravstveno i životno savetovanje, pristup medicinskim uslugama, pomoć pri zapošljavanju i pronalaženju smeštaja. Pravni vid podrške je centralan, od pratnje na saslušanja do psihosocijalne i pravne podrške u sudskim postupcima. Organizacija pruža pomoć i osobama u pritvoru koje se deportuju, u slučajevima sumnje na trgovinu ljudima, sprovodi onlajn informisanje i podršku radi rane identifikacije i priprema žene za bezbedan povratak u zemlju porekla kroz procenu rizika u saradnji sa partnerima u inostranstvu.

Podrška integraciji je široka i obuhvata kurseve nemačkog jezika, dodatno obrazovanje, programe vršnjačke podrške i posredovanje pri zapošljavanju. LEFÖ-IBF radi sa ženama i devojkaма starosti od 15 godina naviše, pretežno migrantkinjama, žrtvama trgovine radi seksualne ili radne eksploatacije, ropstva ili drugih oblika zloupotrebe. Važno je da pristup podršci nije uslovljen formalnim priznavanjem statusa žrtve, što omogućava da i tražioci azila, potencijalne i pretpostavljene žrtve dobiju pomoć. Usluge su poverljive, besplatne i zasnovane na feminističkim i antirasističkim principima, uz snažan fokus na autonomiju i samoodređenje korisnica.

Specijalizovani centri u Belgiji: Pag-Asa, Payoke i Sürya

Belgija je razvila jedan od najnaprednijih sistema zaštite žrtava trgovine ljudima u Evropi preko tri specijalizovana centra: Pag-Asa (Brisel), Payoke (Antwerpen) i Sürya (Liž). Svi su formalno priznati i ovlašćeni od strane države da pružaju smeštaj, pravnu podršku, psihosocijalnu pomoć i usluge reintegracije žrtvama kojima je priznat status. Ovaj pravni okvir obezbeđuje žrtvama pristup sigurnom i strukturisanom programu podrške koji je direktno povezan sa krivičnim postupcima.

Finansiranje ovih centara odražava njihov institucionalni položaj. Osnovna sredstva obezbeđuje savezna vlada, pre svega kroz Federalnu službu za pravosuđe i Federalnu službu za socijalnu integraciju, što im omogućava višegodišnje subvencije i kontinuitet usluga. Dodatne doprinose ponekad pružaju regionalne i lokalne vlasti, naročito za projekte integracije, stanovanja ili socijalne podrške. Centri koriste i EU fondove za projekte prevencije i jačanja kapaciteta, dok privatne donacije i podrška fondacija čine manji deo prihoda. Belgija se često navodi kao primer dobre prakse upravo zbog stabilnog federalnog finansiranja, za razliku od oslanjanja na kratkoročne projekte donatora u mnogim drugim zemljama.

Pružena pomoć je istovremeno holistička i individualizovana. Žrtve se smeštaju u sigurna skloništa. Na primer, Pag-Asa ima kapacitet od 16 do 21 individualne sobe sa sopstvenim kupatilima, zajedničkim prostorijama i mogućnošću smeštaja žena, muškaraca i manjih porodica. Prosečan boravak traje od tri do devet meseci, ali se program podrške može produžiti kroz stanovanje na pola puta i druge projekte stanovanja. Payoke u Antverpenu upravlja skloništem sa 22 mesta, dok Sürya u Ližu ima 16 smeštajnih mesta u pet stanova.

Žrtve dobijaju pravnu pomoć i podršku tokom krivičnih postupaka, kroz blisku saradnju sa policijom, tužilaštvom i inspekcijama rada. Socijalni radnici pomažu u rešavanju svakodnevnih problema, a administrativna podrška obuhvata pristup zdravstvenom osiguranju, obrazovanju, obukama i tržištu rada. Specijalizovani programi stanovanja, poput stanovanja na pola puta, „podrška u samostalnom stanovanju”, podrške i fondova za depozit za kiriju, doprinose dugoročnijoj samostalnosti. Psihosocijalna podrška je kontinuirana i kombinuje individualno savetovanje sa grupnim aktivnostima, izlascima na dešavanja sa sadržajima iz kulture i radionicama. Centri blisko sarađuju, te kada je jedan pun, žrtve se preusmeravaju u drugi.

Ciljna grupa obuhvata žene, muškarce i porodice seksualno eksploatisane, na prinudnom radu i drugim oblicima zloupotrebe, a podrška traje onoliko koliko je potrebno da se završe sudski postupci i obnovi samostalnost. Period refleksije od 45 dana obezbeđuje žrtvama vreme da donesu odluku o daljem koraku, nakon čega podrška može trajati i dve do tri godine ili duže. Za svaku žrtvu se razvija individualni plan koji odgovara njenim potrebama, veštinama i aspiracijama.

FIZ – Fachstelle Frauenhandel und Frauenmigration (Ciri, Švajcarska)

FIZ u Ciri, osnovan 1985. godine, realizuje nacionalno priznati program zaštite za žene žrtve trgovine ljudima u Švajcarskoj, pod nazivom Makasi. Organizacija ima zvaničan mandat Državnog sekretarijata za migracije i Federalne policijske službe i deluje u saradnji sa kantonalnim vlastima. U devet kantona, uključujući Ciri, Bern, Bazel i Lucern, FIZ ima mandat da pruža podršku žrtvama i učestvuje ili predsedava međusektorskim radnim grupama za borbu protiv trgovine ljudima. Ova dvostruka uloga, direktna podrška i sistemska koordinacija, čini FIZ ključnim akterom u odgovoru Švajcarske na trgovinu ljudima.

Finansijski model kombinuje više izvora. Federalna sredstva (SEM i Fedpol) pokrivaju osnovni mandat zaštite, uključujući bezbedan smeštaj, savetovanje i pravnu pomoć. Strukturne subvencije obezbeđuju Kanton i Grad Ciri, dok drugi kantoni doprinose kada FIZ pruža uslugu njihovim stanovnicima. Projektna sredstva dolaze iz federalnih ili međunarodnih programa, kao što su EU i UN inicijative, a privatne fondacije i humanitarni fondovi doprinose značajnim, iako dodatnim delom. Donacije pojedinaca, članarina

i legati obezbeđuju stalnu podršku zajednice. Sve zajedno daje relativno stabilnu finansijsku osnovu u poređenju sa organizacijama na Zapadnom Balkanu, iako i dalje postoji zavisnost od projekata i privatnog prikupljanja sredstava.

Kao pružalac skloništa, FIZ upravlja malim stanovima na tajnim adresama umesto velikih kolektivnih objekata. Ovaj model obezbeđuje sigurnost i anonimnost, ali i omogućava individualizovanu podršku. Žrtve dobijaju savetovanje u skladu sa Zakonom o žrtvama krivičnih dela, kriznu intervenciju, psihosocijalnu i traumatsku podršku, kao i pristup finansijskoj pomoći. FIZ pruža pravne savete o statusu boravka, prati žrtve kroz krivične postupke kao „osoba od poverenja” i povezuje ih sa nadležnim organima, advokatima, lekarima i terapeutima. Podržava dobrovoljni povratak u zemlju porekla kada žrtve to žele, kao i socijalnu i profesionalnu integraciju onih koje ostaju u Švajcarskoj. Usluge su poverljive, besplatne i dostupne bez obzira na to da li žrtva sarađuje sa organima gonjenja.

Makasi program je namenjen ženama žrtvama trgovine radi seksualne i radne eksploatacije. Pristup FIZ-a je usmeren na žrtvu i zasnovan na pravima, što znači da i osobe koje nemaju formalni status žrtve ili ne žele da svedoče mogu da pristupe savetovanju i dugoročnoj podršci. Kroz sklonište, savetovanje i koordinaciju ulogu, FIZ povezuje hitnu zaštitu sa dugoročnom reintegracijom u švajcarskom kontekstu.

Zaključci i preporuke

U Albaniji, BiH, Crnoj Gori, Severnoj Makedoniji i Srbiji, trgovina ljudima ima slične obrasce, dok su odgovori sistema različiti po dizajnu i stepenu doslednosti. U svim zemljama deca čine značajan udeo žrtava; migranti i strani državljani su i dalje nedovoljno identifikovani; radna eksploatacija je u porastu, ali i dalje nedovoljno adresirana. Okviri za identifikaciju žrtava postoje i formalno nisu uslovljeni saradnjom sa organima gonjenja, ali je praksa neujednačena i često reaktivna, dok je proaktivan pristup najvidljiviji tamo gde deluju mobilni timovi organizacija civilnog društva.

U svih pet zemalja postoji određeni vid skloništa, ali su kapaciteti ograničeni, posebno za muškarce i decu, i dodatno opterećeni njihovim složenim potrebama (mentalno zdravlje, zavisnosti, invaliditet). Organizacije civilnog društva obezbeđuju profesionalnost i kontinuitet, a usluge se često održavaju zahvaljujući snažnoj motivaciji osoblja više nego stabilnoj podršci države. Ipak, održivost je ozbiljno ugrožena kratkoročnim projektima, retroaktivnim refundacijama i odsustvom stabilnog javnog finansiranja. Sistemi licenci i standarda postoje u različitim oblicima, ali su često administrativno zahtevni, neujednačeno primenjeni i slabo povezani sa obezbeđivanjem kvaliteta ili finansijske sigurnosti. Osnovne usluge su uglavnom slične, ali je pristup specijalizovanoj podršci i dugoročnoj reintegraciji neujednačen i zavisi od projekata. Reintegracija je najslabija karika, kuće na pola puta, stabilni prihodi i kontinuirano vođenje slučaja retko su obezbeđeni, što žrtve izlaže siromaštvu, marginalizaciji i ponovnom riziku od eksploatacije.

Iz ovog istraživanja proizašle su dve grupe preporuka. Prvu čine preporuke na nivou politika, usmerene na izgradnju ili jačanje sistemskih, strukturiranih i održivih odgovora na ključne praznine u podršci žrtvama širom regiona. Drugu grupu čine direktno primenljive preporuke za unapređenje profesionalnog rada skloništa i povećanje efikasnosti njihovih usluga. Iako nisu sve jednako primenljive u svakom nacionalnom kontekstu, one nude praktičan okvir za unapređenje prakse.

Preporuke na nivou politika

Identifikacija:

- Ojačati proaktivno i dosledno proaktivno prepoznavanje ranjivih grupa kako bi se odgovorilo na konstantan problem nedovoljno identifikovanih žrtava;
- Osigurati pravilnu primenu indikatora, uz izbegavanje „preterane identifikacije” dece čije ranjivosti nisu povezane sa eksploatacijom.

Licenciranje i standardi:

- Revidirati postojeće sisteme licenciranja kako bi se obezbedila transparentnost, jednaka primena na državne i organizacije civilnog društva, i uključivanje sveobuhvatnih standarda podrške žrtvama (provera osuđivanosti, obavezne obuke i kontinuirano usavršavanje);
- Uvesti sisteme licenciranja tamo gde ne postoje, uz specijalizaciju osetljivu na potrebe žena, muškaraca, devojčica, dečaka i stranih državljana; istovremeno sprečiti nelojalnu konkurenciju od strane ne-specijalizovanih organizacija, koja potiskuje iskusne organizacije civilnog društva.

Finansiranje:

- Obezbediti predvidivo, adekvatno i održivo javno finansiranje skloništa i povezanih usluga kroz stalne budžetske linije ili višegodišnje ugovore;
- Osigurati da finansiranje pokriva plate, operativne troškove i specijalizovanu podršku uz smanjenje zavisnosti od kratkoročnih donatorskih projekata.

Specijalizovane usluge i smeštaj:

- Proširiti i prilagoditi specijalizovane usluge svim kategorijama žrtava, uključujući muškarce, dečake i decu;
- Ojačati odgovor na potrebe u oblasti mentalnog zdravlja, zavisnosti i drugih složenih stanja;
- Osigurati adekvatan smeštaj kroz povećanje kapaciteta skloništa, uključujući posebne objekte za muškarce, odvojene kapacitete za decu i alternativne modele poput hraniteljstva, poluzaštićenog i polunezavisnog smeštaja;
- Prilagoditi programe novim oblicima eksploatacije i obezbediti redovnu superviziju i psihološku podršku stručnjacima.

Reintegracija:

- Razviti i ojačati dugoročne usluge reintegracije, uključujući stanovanje, obrazovanje, stručne obuke, zapošljavanje i podršku u zajednici, sa posebnim fokusom na decu, muškarce i žrtve sa kompleksnim potrebama;
- Uključiti druge sisteme i institucije na lokalnom i nacionalnom nivou u usluge reintegracije kako bi se obezbedio kontinuitet podrške. Efikasna reintegracija ne može biti zadatak samih skloništa, zahteva koordinisan angažman sistema socijalne zaštite, obrazovanja, zdravstva, službi zapošljavanja i lokalnih vlasti kako bi se smanjio rizik od ponovne trgovine ljudima i obezbedilo ravnopravno učešće žrtava u društvu.

Direktno primenljive preporuke

Zagovaranje i partnerstva

- Sveobuhvatni minimalni standardi: zagovarati usvajanje posebnih minimalnih standarda podrške žrtvama, razvijenih direktno za praktičare na svim nivoima, a ne samo kao dodatke drugim dokumentima ili uslovima licenciranja;
- Dokumentovanje uticaja: sistematično prikupljati povratne informacije korisnika, priče o uspehu i podatke o ishodima i koristiti ih u zagovaranju za održivo finansiranje i unapređenje politika;
- Izgradnja koalicija: koordinisati se sa drugim specijalizovanim organizacijama civilnog društva (nacionalne koalicije, ženske mreže) kako bi zajednički zagovarale predvidivo finansiranje i pravedne kriterijume licenciranja;
- Promocija glasova preživelih: uključiti preživele u kampanje, okrugle stolove i dijalog sa donosiocima odluka kako bi se ojačala legitimnost poruka zagovaranja;
- Regionalna razmena praksi: oslanjati se na postojeće regionalne mreže kako bi se razmenile dobre prakse u oblasti licenciranja, finansiranja i rada skloništa, imajući u vidu da svaka zemlja regiona ima vredna iskustva koja može podeliti.

Finansiranje i održivost

- Priprema troškovnika za zagovaranje: izračunati realne dnevne i uslužne troškove i predstaviti ih ministarstvima i opštinama kao osnovu za pregovore;
- Pilotiranje inovativnih modela: testirati kuće na pola puta, „podršku u samostalnom stanovanju” i socijalna preduzeća kroz projekte, a potom zagovarati da država preuzme i prepozna uspešne modele.

Licenciranje i kvalitet

- Isticanje stručnosti: u izveštajima i predlozima jasno pokazati specijalizovana znanja (trauma-informisani rad, zaštita dece, rad sa migrantima) kako bi se organizacije razlikovale od ne-specijalizovanih pružalaca;

- Samoregulacija: uvesti interne standarde kvaliteta (mehanizmi žalbi, supervizija, timske analize slučajeva, konferencija slučajeva) čak i kada nisu zakonski obavezni i koristiti ih kao argument za realistično postavljanje državnih standarda.

Reintegracija i alternativni modeli u zajednici

- Lokalna partnerstva: povezati korisnike sa stručnim školama, poslodavcima i stambenim inicijativama na nivou opštine;
- Mali pilot projekti: realizovati kuće na pola puta, stipendije ili programe zapošljavanja uz podršku donatora, a zatim ih predstaviti državnim organima kao modele vredne širenja;
- Dugoročni kontakt: razviti jednostavne protokole za praćenje 12-18 meseci nakon izlaska (pozivi, posete, onlajn grupe) čak i kada ne postoje formalni programi reintegracije.

Dobrobit osoblja i prevencija sagorevanja

- Ugraditi brigu o osoblju u projekte: predvideti budžetske linije za redovnu superviziju, timske susrete, radionice za osnaživanje i povezivanje tima i savetovanje u projektima;
- Sistemi međuvršnjačke podrške: organizovati mesečne sastanke ili prakse promišljanja o naučenom u okviru ili između organizacija;
- Zagovaranje za priznavanje: raditi na tome da donatori i institucije prepoznaju dobrobit osoblja kao ključni element kvaliteta usluge.

Spisak ključnih sagovornika/ca u Srbiji

- **Lidija Đorđević**, programska koordinatorka programa direktne podrške žrtvama trgovine ljudima, Udruženje Atina, Beograd
- **Jelena Matić**, Kancelarija za koordinaciju aktivnosti u borbi protiv trgovine ljudima, Ministarstvo unutrašnjih poslova
- **Miroslav Jovanović**, rukovodilac Službe za koordinaciju i zaštitu žrtava, Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima
- **Jelena Živojinović**, rukovoditeljka Prihvatilišta za žrtve trgovine ljudima, Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima