

ISKUSTVA KLIJENTKINJA AUTONOMNOG ŽENSKOG CENTRA U INSTITUCIJAMA

Pred vama je kratak prikaz podataka o tome koliko su se i kojim institucijama žene obraćale za pomoć u rešavanju problema nasilja u porodici, pre nego što su došle u Autonomni ženski centar. Anketirane su 83 klijentkinje AŽC o iskustvima i vlastitoj proceni zadovoljstva/nezadovoljstva intervencijama prilikom obraćanja za pomoć policiji, zdravstvenim institucijama, centru za socijalni rad i tužilaštvu i/ili sudu. Registrovana je godina obraćanja instituciji/ama (pre 2002, 2002. ili 2003.) kako bi se mogle uporediti razlike u postupanju profesionalaca, koje mogu biti posledica značajnih zakonskih promena (izmena KZ RS – čl. 118a. nasilje u porodici), kao i opština na kojoj je tražena pomoć. Napravljen je izabrani spisak mogućih intervencija, specifičan za svaku od institucija, a prilikom obrade intervencije su svrstane u nekoliko kategorija:

- *direktne intervencije* – npr. napisan izveštaj/nalaz i navedeni uzroci i počinioci nasilja, obaveštena policija, policijska patrola došla na poziv, priveden nasilnik, napisana krivična/prekršajna prijava i sl.
- *indirektne intervencije* – upućivanja i/ili informisanje žrtve na/o uslugama drugih relevantnih institucija
- *druga vrsta profesionalnih saveta* i intervencija
- *komentari* koji opravdavaju nasilnika ili umanjuju nasilje ili okrivljuju žrtvu
- ništa od ponuđenih mogućnosti.

Zbog relativno malog uzorka prikupljenih anketa nije bilo moguće napraviti uopštavanja, ali podaci ukazuju na važne trendove. Treba imati u vidu da se karakteristike žena koje dolaze na konsultacije u AŽC ne poklapaju sa karakteristikama žena u opštoj populaciji (pre svega u odnosu na obrazovni i radni status, a zatim i na dostupnost institucija i organizacija koje pružaju usluge zaštite, posebno u odnosu na nevladin i privatni sektor), što takođe ograničava mogućnost uopštavanja zaključaka.

Osnovne karakteristike anketiranih žena

Većina klijentkinja AŽC je *srednje starosne dobi*, u rasponu od 26 do 55 godina, svaka treća starosti između 36 i 45 godina (32,5%), a svaka peta starosti između 26 i 35 godina ili između 46 i 55 godina.

Dve petine anketiranih žena je *srednjeg obrazovnog nivoa* (38,6%), a čak trećina (31,3%) ima obrazovanje iznad srednjeg nivoa. Iako ovaj podatak potvrđuje dobro poznatu činjenicu da se nasilje u porodici ne dešava samo osobama nižeg obrazovnog i nižeg socijalnog položaja, već da je prisutno u svim kategorijama ženske populacije, on pre svega ukazuje na dostupnost informacija o uslugama ovog tipa, koja je značajno bolja za žene sa višim obrazovnim statusom. Veća je i spremnost žena koje su boljih socijalnih pozicija da prepoznaju i da se suoče sa nasiljem koje trpe, a verovatno, one imaju i manje predrasude u odnosu na traženje profesionalne pomoći i podrške za rešavanje problema van porodice i najbližeg okruženja. Ipak, svaka šesta žena koja se obrati AŽC-u (16,9%), ima samo osnovnu školu, a naša pretpostavka je da niže obrazovanje značajno otežava snalaženje kroz procedure i zastupanje vlastitih prava u institucijama sistema.

Svaka četvrta žena iz ovog uzorka je nezaposlena (26,5%), a nije teško pretpostaviti da nezaposlenost, minimalna primanja, prinudna odsustva, neprijavljen i/ili privremeni rad umanjuju mogućnosti za nalaženje rešenja i izlazak iz situacije nasilja. Odsustvom organizovane društvene pomoći i adekvatnih mera zaštite situacija ovih žena postaje dramatično teška, posebno ako izostane i podrška najbliže porodice.

Polovina od anketiranih žena je u *braku* (49,4%) što, u odsustvu adekvatnih mera zaštite žrtve nasilja – zabrana približavanja članovima porodice, zabrana daljeg uznemiravanja, nalog za iseljenje i sl. predstavlja otežavajuću okolnost u rešavanju problema. Stav profesionalaca u odnosu na »bračne dužnosti« i »uzroke nesporazuma i sukoba između supružnika«, uz nepostojanje jasne politike apsolutne zabrane nasilja, može da utiče na pružanje i kvalitet usluge. Dobro poznata činjenica da prestanak zajedničkog života za žene često ne znači i prestanak nasilja potvrđena je podatkom da je svaka peta žena iz ovog uzorka *razvedena* (19,3%). Stav da žena ako hoće, može lako da napusti nasilnika i nepoznavanje činjenica u vezi sa mogućnostima, takođe može da se reflektuje na vrstu i kvalitet pruženih intervencija.

Devet od deset žena iz ovog uzorka *ima decu* (90,4%), što jasno ukazuje na ozbiljne dugoročne posledice nasilja u porodici, obzirom da je većina dece i kada nisu direktne žrtve, izloženo scenama nasilja, što ostavlja posledice na njihov razvoj i uči ih nasilnim modelima ponašanja i komuniciranja. Kultura koja gotovo isključivu odgovornost za odgajanje dece pripisuje majkama, manipulacije nasilnika u vezi sa decom i ekonomske okolnosti koje ne idu na ruku samohranim majkama, česti su razlozi što žene trpe i/ili ostaju u nasilju duže nego što bi želele. Profesionalci u institucijama sistema bi ove činjenice trebali da imaju u vidu kada donose odluke i/ili planiraju intervencije.

Većina žena, tri od četiri, prijavljuju istovremeno prisustvo različitih oblika nasilja koje trpe. Istovremeno prisustvo dva oblika nasilja registrovano je kod 43,4% klijentkinja, tri oblika kod 21,7% i sva četiri kod 7,2% žena. Različite vrste nasilja se javljaju u različitim kombinacijama, a sem psihičkog nasilja, koje se jedino javlja samostalno, većina drugih oblika nasilja je združena (grafikon br.1).

Najčešće kombinacije različitih oblika nasilja svrstane su za potrebe ovog prikaza u četiri kategorije:

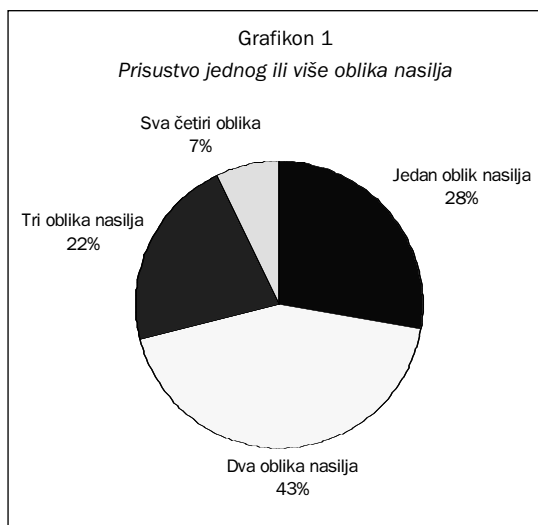
– *psihičko nasilje*, koje nije praćeno drugim oblicima nasilja, registrovano je kod svake četvrte anketirane žene (26,5%)

– *fizičko nasilje*, koje je kod svih žena iz ovog uzorka praćeno psihičkim, a u 9 slučajeva i ekonomskim nasiljem, prisutno je kod svake druge žene (55,4%)

– *seksualno nasilje*, koje ni kod jedne žrtve iz ovog uzorka nije nezavisno od psihičkog i fizičkog nasilja, registrovano je kod 10 žena (12,1%)

– *ekonomsko nasilje*, praćeno psihičkim nasiljem, kod 5 žena (6,%)

Dakle, kategorije koje označavaju vrste nasilja, formirane za potrebe ovog prikaza, »nisu čiste«, a to znači da kada se govori o fizičkom i/ili seksualnom nasilju treba imati u vidu da je kategorija imenovana »osnovnim« oblikom nasilja, a da je svako od njih istovremeno praćeno drugim oblicima (grafikon br. 2).



Najčešće kombinacije različitih oblika nasilja je združena (grafikon br.1).

Najčešće kombinacije različitih oblika nasilja svrstane su za potrebe ovog prikaza u četiri kategorije:

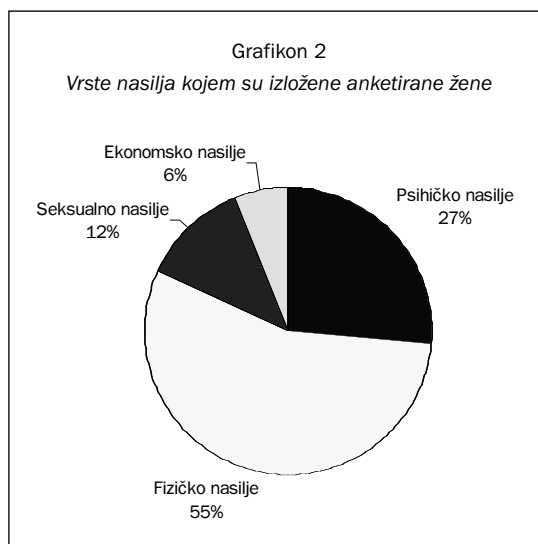
– *psihičko nasilje*, koje nije praćeno drugim oblicima nasilja, registrovano je kod svake četvrte anketirane žene (26,5%)

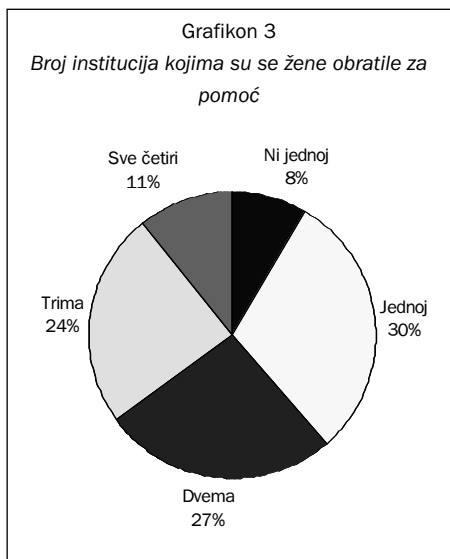
– *fizičko nasilje*, koje je kod svih žena iz ovog uzorka praćeno psihičkim, a u 9 slučajeva i ekonomskim nasiljem, prisutno je kod svake druge žene (55,4%)

– *seksualno nasilje*, koje ni kod jedne žrtve iz ovog uzorka nije nezavisno od psihičkog i fizičkog nasilja, registrovano je kod 10 žena (12,1%)

– *ekonomsko nasilje*, praćeno psihičkim nasiljem, kod 5 žena (6,%)

Dakle, kategorije koje označavaju vrste nasilja, formirane za potrebe ovog prikaza, »nisu čiste«, a to znači da kada se govori o fizičkom i/ili seksualnom nasilju treba imati u vidu da je kategorija imenovana »osnovnim« oblikom nasilja, a da je svako od njih istovremeno praćeno drugim oblicima (grafikon br. 2).





Obraćanje za pomoć i usluge dobijene u institucijama

Rezultati ankete pokazuju da samo 7 od 83 žene (8,4%) nije tražilo pomoć od institucija – policije, zdravstvenih ustanova, centara za socijalni rad ili tužilaštva/suda. Jednoj od navedenih institucija obratilo se 30,1% žena, od dve institucije pomoć je tražilo 26,5%, a od tri 24,1% žena. Svaka deseta žena iz ovog uzorka (10,8%) tražila je pomoć od sve četiri institucije koje pružaju intervencije u slučajevima nasilja u porodici, pre nego što se obratila za pomoć AŽC-u (grafikon br. 3).

Tri od četiri anketirane žene obratilo se za pomoć policiji u vezi sa problemom nasilja u porodici, svaka druga se obratila centru za socijalni rad ili nekoj od zdravstvenih institucija, a svaka četvrta se javila tužilaštvu i/ili sudu.

Istraživanje koje je izvelo Viktimološko društvo Srbije¹ ukazalo je da je od 250 žena koje su bile žrtve fizičkog nasilja, samo 16,8% prijavilo poslednji slučaj nasilja policiji, a samo je polovina njih bila zadovoljna intervencijom. Pomoć od medicinskih službi zatražilo je samo 14,8% žena i većina je bila zadovoljna tretmanom. Tek svaka deseta

žena (9,6%) javila se za pomoć centru za socijalni rad, a dve trećine nije bilo zadovoljno dobijenom uslugom. Svega 9 od 250 žena je pokrenulo sudski postupak protiv nasilnika, a samo dva nasilnika su kažnjena zatvorom (u trajanju od 6 meseci), trojica su dobila novčane kazne, a dvojica uslovne osude. Žene su izrazile nezadovoljstvo sudskim ishodima zbog dugog trajanja procesa, sudijskih odluka u vezi sa olakšavajućim okolnostima i niskim kaznama.

Imajući u vidu da žene koje su pomoć zatražile u AŽCu po svojim osnovnim karakteristikama nisu slične opštoj ženskoj populaciji Srbije, jasno je zašto je u ovom uzorku znatno veća učestalost obraćanja za pomoć različitim institucijama. Zbog razvijene mreže institucija, dostupnosti i informisanosti o nadležnostima institucija, očekivanja su mogla ići u pravcu da će žene iskoristiti sve institucionalne mogućnosti zaštite, a tek onda se obrati za pomoć ženskoj nevladinoj organizaciji. S druge strane, ranija iskustva nereagovanja ili neadekvatnog postupanja osoblja u institucijama u odnosu na traženu zaštitu od nasilja u porodici, mogla su uticati na izbor žena da se obrate organizaciji koja garantuje razumevanje, poverenje i podršku, pre nego instituciji u čiji stav nisu sigurne.

Karakteristike pruženih usluga

Policija

Najveći broj anketiranih žena je pomoć u situacijama nasilja u porodici tražilo od policije i nijedna nije izvestila da policija nije intervenisala.

Polovina od ukupnog broja žena koje su tražile pomoć od policije je *zadovoljna* pruženim intervencijama. Policija je, u odnosu na ostale institucije, pružila najveći broj različitih intervencija, u proseku 2,1 svakoj ženi koja se obrati za pomoć. Najučestalija intervencija službenika policije je dolazak na poziv, prisutna kod gotovo dve trećine anketiranih žena (62,7%). Najveći broj usluga učinjenih od strane službenika policije je iz kategorije direktnih intervencija – došli na poziv, napisali krivičnu/prekršajnu prijavu, priveli nasilnika (69,5%). U polovini slučajeva žene dobiju i neku od indirektnih intervencija – upućivanje na relevantne institucije (49,2%), dok savet drugog tipa od policije dobije svaka četvrta anketirana žena (grafikon br. 4).

Policija, u odnosu na profesionalce drugih institucija, uputi najveći broj komentara koje žene doživljavaju kao podržavanje nasilnika i/ili umanjivanje nasilnog akta i/ili okrivljavanje žrtve. U ovom uzorku to je iskusitvo gotovo svake četvrte žene (22%). Pozitivnu procenu policijskih intervencija registrujemo kod 49% anketiranih klijentkinja što je

1. *Porodično nasilje u Srbiji*, urednica Dr Vesna Nikolić Ristanović, Viktimološko društvo Srbije, Beograd, 2002.

značajno povezano sa odsustvom iskustva okrivljivanja žrtve, umanjivanja nasilja ili pravdanja nasilnika. Odnos između kritičkih stavova policije i doživljaja zadovoljstva intervencijom kod klijentkinja je statistički značajan. ($\chi^2 = 11,468$, $df=1$, nivo značajnosti 0,001). Zaključujemo da će pozitivna procena intervencije i doživljaj zadovoljstva kod žene kojoj se pomaže zavisi pre od stava službenika policije, izraženog verbalnim komentarom u odnosu na nasilnika, nasilje i/ili žrtvu, nego od prisustva direktne policijske intervencije.

Nesumnjiva važnost policije kao institucije koja će najčešće biti pozvana da interveniše u slučajevima nasilja u porodici ukazuje na važnost stava i važnost intervencija koje će biti pre-

duzete od strane službenika policije. Njihov stav ne sme biti opterećen predrasudama prema nasilju u porodici u odnosu na vanporodično nasilje, kao ni stereotipijama o rodnim ulogama, jer to može da ima ozbiljne posledice po proces intervenisanja i donošenja odluka u vezi daljeg postupanja. Zvanične statistike govore da nasilje u porodici, iako ređe stiže do suda², ima teške posledice, a četo i fatalne ishode³.

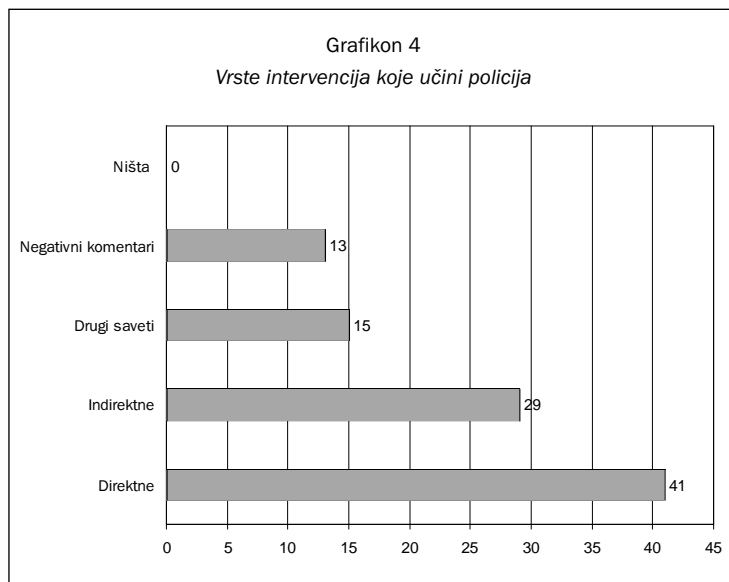
Zdravstvene ustanove

Svaka druga anketirana žena obraćala se za pomoć nekoj od zdravstvenih ustanova, a najveći broj njih (73,2%) je zadovoljno dobijenom uslugom. Zdravstveno osoblje je svakoj drugoj ženi koja se obratila za pomoć upisalo u lekarski nalaz uzrok i počiniooca nasilja, što je bila najučestalija od intervencija ponuđenih na anketnom spisku. Svaka treća žena upućena je od strane zdravstvenog osoblja da zatraži pomoć od policije. Ostale pojedinačne intervencije su znatno ređe, a prosečno, prema svakoj klijentkinji učinjeno je 1,2 intervencije.

Intervencije koje su svrstane u direktne – u lekarskom nalazu naveden uzrok i počinilac nasilja i od strane zdravstvenih radnika/ustanove obaveštena policija o incidentu, registrovane su kod svake druge žene koja se obratila zdravstvenim ustanovama (48,8%). Indirektne intervencije, a najčešće upućivanja na druge institucije, registrujemo kod svake treće žene koja se obrati zdravstvenim službama (31,7%), a druge profesionalne savete kod svake osme klijentkinje (12,2%). Gotovo 3/4 žena izrazi da je zadovoljno uslugama dobijenim u zdravstvenim ustanovama.

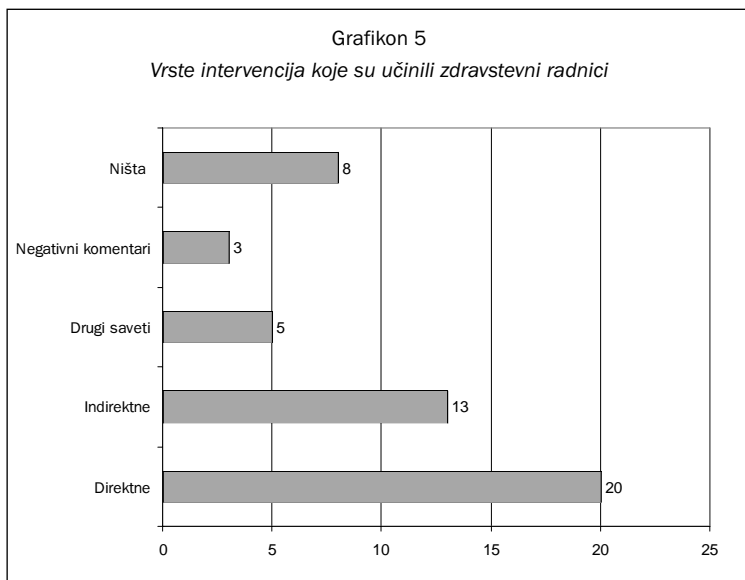
Ipak, svaka trinaesta žena će čuti komentar koji doživi kao podržavanje nasilnika i/ili opravdavanje nasilnog akta i/ili komentar kojim se za učinjeno nasilje okrivljuje žrtva. Svaka peta žena koja se obrati zdravstvenoj instituciji prijavila je da nije dobila ni jednu od usluga navedenih u anketi (grafikon br.5).

Rezultati pokazuju da postoji statistički značajna povezanost između prisustva direktnih intervencija zdravstvenog osoblja i subjektivne procene kvaliteta intervencije izražene kao doživljaj zadovoljstva ($\chi^2 = 5,634$, $df=1$, nivo značajnosti 0,02). Zbog važnosti medicinske intervencije u odnosu na podršku i ohrabivanje žena da uđu i započnu policijsko-pravni proces, koji je težak i dugotrajan, kao i zbog važnosti lekarskih nalaza u sudskom procesu, od posebnog značaja je da zdravstveno osoblje i zdravstvene ustanove svih nivoa zaštite uvedu redovnu pro-



2. Učešće nasilja u porodici u nasilničkom kriminalitetu zastupljeno je kod pravosnažnih sudskih odluka sa oko 30% (podatak iz: *Drugo je porodica, Nasilje u porodici – nasilje u prisustvu vlasti*, str. 107, Marija Lukić, Slađana Jovanović, Institut za kriminološka i sociološka istraživanja, Beograd, 2001)

3. Od januara do novembra 2003. godine 31 žena u Srbiji je ubijena od strane aktuelnog ili bivšeg, bračnog ili vanbračnog supruga ili partnera (analiza u okviru kampanje: *Zašto ih nema među nama?* Autonomni ženski centar, Beograd, 2003.)



ceduru registrovanja i prijavljivanja povreda nastalih usled nasilja u porodici.

Centar za socijalni rad

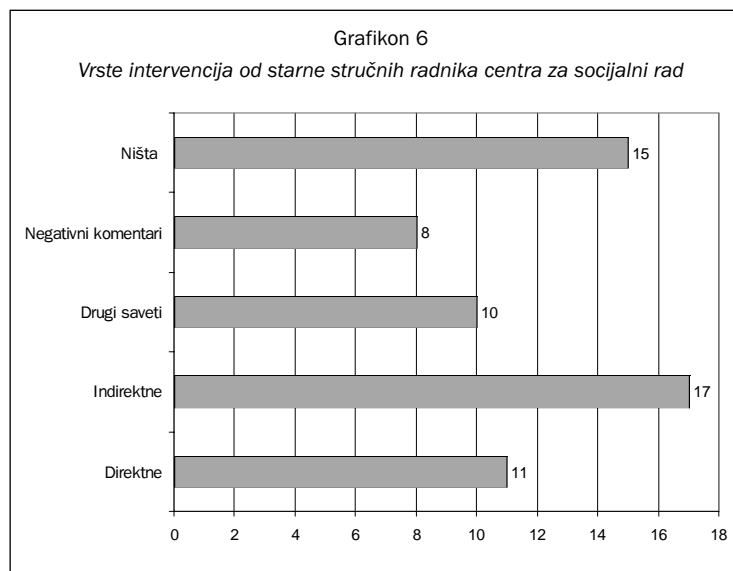
Svaka druga žena koja je došla na konsultaciju u AŽC prethodno je bila u centru za socijalni rad, a tek je svaka treća zadovoljna dobijenom uslugom. Evidencija načinjena na osnovu anketnih rezultata pokazuje da stručni radnici centra za socijalni rad pruže najmanje direktnih intervencija – uzmu izjavu od žene o nasilju i počiniocu, obaveste policiju, napišu krivičnu prijavu. Intervencije ove vrste dobije tek svaka četvrta anketirana žena (26,2%) koja se obrati centru za socijalni rad. Samo od

10 žena je uzeta izjava o nasilju i počiniocu, napisana je samo jedna krivična prijava i ni u jednom slučaju o nasilju nije obavestena policija. Međutim, stručni radnici centra za socijalni rad češće od osoblja drugih institucija pružaju žrtvama nasilja indirektno intervencije (40,5%) i savete druge vrste (23,8%). (grafikon br. 6)

Svaka peta žena koja je u centru za socijalni rad zatražila pomoć zbog nasilja koje trpi u porodici nailazi na nerazumevanje stručnih radnika izraženo kroz komentare koji opravdavaju nasilnika i/ili nasilje i/ili optužuju žrtvu. Svaka treća anketirana žena nije dobila ni jednu od usluga navedenih u anketi (35,7%).

Pokazuje se da je sigurni znak negativne procene usluga stručnjaka od strane klijentkinje postojanje neadekvatnog stava u odnosu na odgovornost nasilnika i procenu ozbiljnosti nasilnog akta i nepoverenje u iskaz žrtve. Povezanost je statistički značajna ($\chi^2 = 12,169$, $df = 1$, nivo značajnosti 0,000). Takođe, stabilnom se pokazuje i povezanost između pozitivnih procena usluga i prisustva direktnih intervencija profesionalaca. Odnos je statistički značajan ($\chi^2 = 4,430$, $df = 1$, nivo značajnosti 0,04).

Pošto su centri za socijalni rad za žene pristupačne institucije, sa mandatom brige za porodicu, za stručne radnike u njima, bez obzira u kom timu rade, od posebne je važnosti, da sem profesionalne osetljivosti za prepoznavanje nasilja, imaju sasvim jasan plan socijalnih intervencija koje mogu da pomognu ženama da lakše ostvare zaštitu i svoja prava. Takođe, važno je da osoblje centra za socijalni rad preuzme maksimalnu odgovornost i čini sve što je moguće u okvirima postojeće zakonske regulative, kao i da postane inicijator povezivanja profesionalaca različitih oblasti i sektora, u cilju koncipiranja koordinirane akcije prevencije i zaštite od nasilja u porodici u lokalnoj zajednici.



Tužilaštvo i sudovi

Svaka četvrta anketirana žena obratila se tužilaštvu ili sudu u vezi sa problemom nasilja u porodici (27,7%). Intervencijama učinjenim od strane službenika ovih institucija zadovoljno je nešto više od dve petine žena (43,5%). Dve trećine izveštava da je pokrenut sudski postupak, dok je udeo ostalih intervencija relativno mali. (grafikon br. 7)

Nerazumevanje problema, izraženo kroz podršku nasilniku i/ili okrivljavanje žrtve za nasilje koje trpi, iskusila je gotovo svaka peta žena koja se obratila tužilaštvu ili sudu (17,1%). Svaka osma žena (13%) izvestila je da od tužilaštva i/ili suda nije dobila ni jednu od usluga navedenih u anketi. Povezanost između

negativnih komentara u vezi sa situacijom nasilja, ili nepoverenje od strane osoblja tužilaštva/suda prema ženama žrtvama nasilja i doživljaj zadovoljstva pruženim intervencijama i ovaj put su se pokazali statistički značajnim ($\chi^2 = 3,725$, $df = 1$, nivo značajnosti 0,05).

Nevladine organizacije

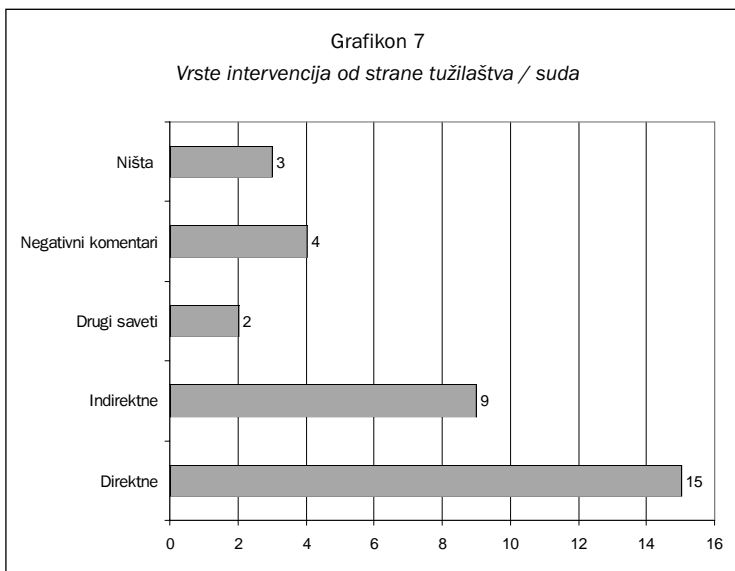
Jedanaest žena od 83 anketirane zatražilo je pomoć u nekoj drugoj nevladinoj organizaciji pre nego što su se obratile AŽC-u, a 8 je izvestilo da su bile zadovoljne dobijenim intervencijama. Ipak ovaj podatak bi mogao da sugeriše da žene nisu u dovoljnoj meri zadovoljne ni intervencijama koje dobiju u ženskim nevladinim organizacijama koje su se »specijalizovale« za pružanje usluga žrtvama nasilja. Bez dovoljno podataka teško je napraviti valjane komentare, ali neke od uzroka sigurno treba tražiti u delimičnoj »izolovanosti« ženskih nevladinih organizacija u odnosu na institucije sistema. Podrška i osnaživanje žena, ugrađena u osnovne principe rada, je ono što većina žena procenjuje pozitivno, dok nepostojanje »konkretne pomoći« koja olakšava kontakte sa institucijama i skraćuje procedure, može biti razlog neispunjenih očekivanja. Koliko god da su ta očekivanja nerealna u ovom trenutku, ona su važna sugestija za planove budućeg razvoja servisnih usluga u okvirima ženskog nevladinog sektora.

ZAVRŠNI KOMENTARI

Ako na osnovu rezultata anketiranja 83 žene koje su potražile pomoć od Autonomnog ženskog centra zbog nasilja u porodici, pokušamo da procenimo značaj institucija u rešavanju ovog problema, ceneći ga preko učestalosti obraćanja za pomoć, onda je izvesno da će najveći broj žena zatražiti pomoć i zaštitu od policije, a da će se bar polovina njih obratiti i centru za socijalni rad i zdravstvenim ustanovama.

Positivna procena dobijenih usluga uslovljena je, pre svega, stavom profesionalnog osoblja institucija, tj. odsustvom komentara koji opravdavaju nasilnika, umanjuju nasilje ili okrivljuju žrtvu. To potvrđuje činjenicu da je stav profesionalaca koji proizilazi iz razumevanja specifičnosti nasilja u porodici, u odnosu na druge vidove nasilja, od presudnog značaja za pozitivan doživljaj intervencije. Dok su direktne intervencije od strane policije i tužilaštva očekivane i učestalije u odnosu na druge vrste mogućih intervencija, postojanje direktnih intervencija u centrima za socijalni rad i zdravstvenim ustanovama je povezano sa pozitivnim procenama i doživljajem zadovoljstva koje izražavaju žene žrtve nasilja.

Pretpostavke da žene različitih socijalnih pozicija nemaju jednake mogućnosti u ostvarivanju svojih prava, jer ne



moгу da koriste institucije sistema na isti način kao one koje su boljih pozicija (višeg obrazovnog nivoa, materijalno obezbeđene, zaposlene, bez dece, mlađe starosne dobi) pokazale su se osnovanim⁴. Takođe, odnos profesionalaca nije nezavisan od stava ili predrasuda prema socijalnim karakteristikama žena, bez obzira što se ova činjenica uglavnom negira.

Među anketiranim ženama registrovane su tendencije da zadovoljstvo pruženim uslugama u zdravstvenim ustanovama češće izražavaju žene višeg obrazovanja, penzionerke ili sasvim mlađe žene, dok zadovoljstvo reakcijama tužilaštva/suda češće izražavaju neudate i žene koje su u procesu razvoda, nego udate žene. Takođe, žene koje su se tužilaštvu/sudu, kao i centru za socijalni rad obraćale tokom 2003. godine u većem stepenu izražavaju zadovoljstvo dobijenom intervencijom, od žene koje su ove usluge tražile tokom 2002. ili ranije. Ovaj podatak potvrđuje očekivanja da zakonske promene, iako nisu jedino rešenje problema, igraju važnu ulogu u promeni stava dela profesionalne javnosti prema nasilju u porodici i nasilju prema ženama. Uz stalne napore da ovaj društveni problem postane vidljiv javnosti, da se ona učini odgovornom da reaguje, kao i uz napore da se država sistematski angažuje u izgradnji efikasnog sistema prevencije i zaštite od nasilja u porodici, spremnost institucija i profesionalaca da specifično i adekvatno reaguju značajno će se povećavati.

Naša su očekivanja da usluge u institucijama sistema uključe razumevanje konteksta u kojem se dešava nasilje u porodici i mehanizma nasilja. Posebno u razumevanju nasilja prema ženama treba uključiti razumevanje disbalansa moći koji postoji u partnerskim odnosima, podržavanog tradicionalnom podelom rodnih uloga i dominantnim društvenim stavovima. Zbog toga treba težiti ka specifičnim intervencijama, osetljivim na procenu opasnosti situacije, potrebe žrtve i mogućnost da se ona odupre nasilju. Standardno postupanje, definisane procedure i postupci, povezano i usaglašeno delovanje institucija, mogu omogućiti odgovornije i efikasnije društveno reagovanje u zaštiti žrtava porodičnog nasilja.

4. Nažalost, zbog malog broja anketiranih ženai, nije moguće govoriti o statistički značajnim vezama između socijalnih i drugih specifičnih karakteristika žena i zadovoljstva vrstom intervencija i kvalitetom usluga koje se dobiju u institucijama i nevladinim organizacijama, već samo o tendencijama određenog smera.