



Vodič za djelovanje osoba od povjerenja – šta pomagačice* u LGBTIQ+ zajednici treba da znaju

AUTORICE: Meliha Sendić i Bojana Jovanović

Naziv:

**Vodič za djelovanje osoba od
povjerenja – šta pomagačice* u
LGBTIQ+ zajednici treba da znaju**

Autorice:

Meliha Sendić i Bojana Jovanović

Uvodni tekst:

Lejla Huremović

Uredila i lektorisala:

Jasmina Čaušević

Dizajn i prelom:

Tanja Ćurić

Izdaje:

Fondacija CURE, Sarajevo

Godina izdanja:

2025.

Ovaj projekt su finansijski podržali Euro-srednjoazijska lezbejska* zajednica i Europska unija. Sadržaj publikacije je isključiva odgovornost Fondacije CURE koja provodi projekat i ne odražava nužno i stavove Euro-srednjoazijske lezbijske* zajednice niti Europske unije.



Funded by
the European Union



Funded by the
EL*C



**Vodič za djelovanje osoba od
povjerenja – šta pomagačice*
u LGBTIQ+ zajednici
treba da znaju**

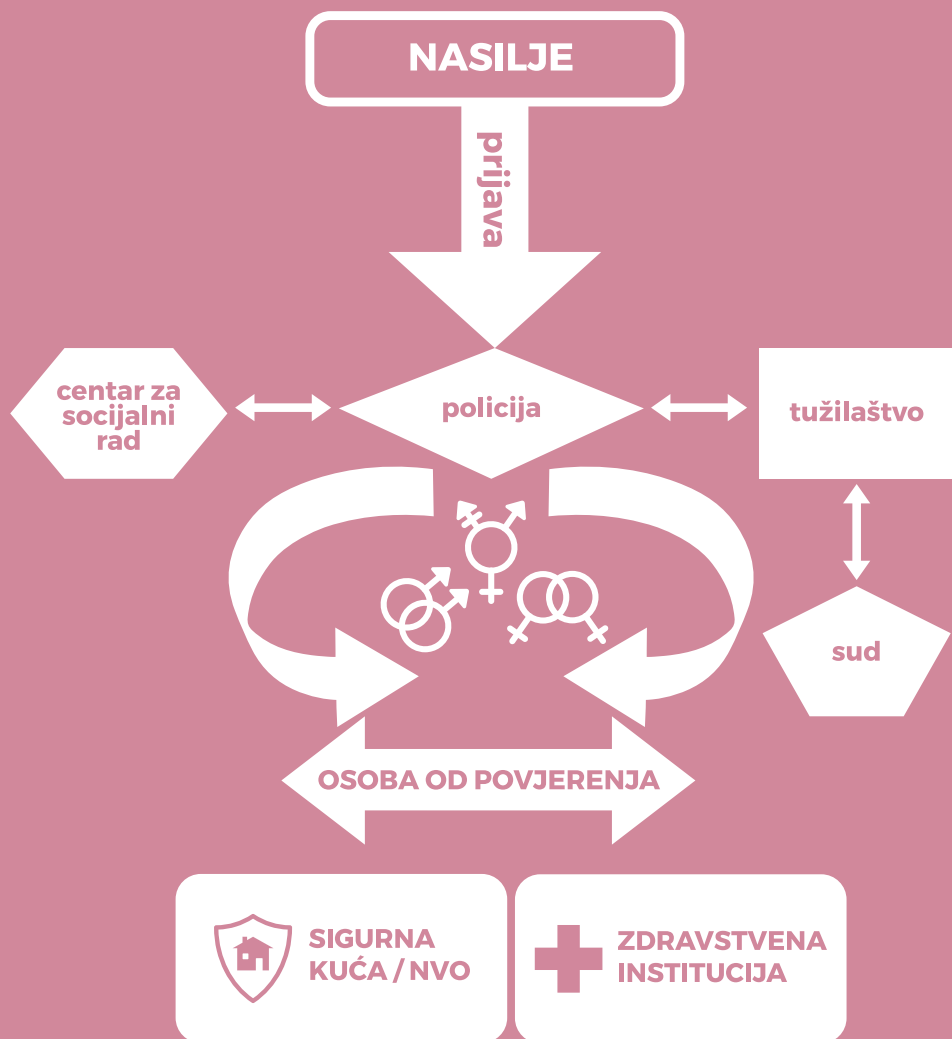
Autorice: Meliha Sendić i Bojana Jovanović

Sarajevo, 2025.

Sadržaj

Predgovor	6
1. Uvod i kontekstualizacija problema – Nasilje nad LGBTIQ+ osobama u Bosni i Hercegovini (Autorica: Lejla Huremović)	8
2. Neophodne vještine i znanja za etično djelovanje pomagačica* u zajednici (Autorica: Meliha Sendić)	13
2.1. Uvod	13
2.2. Osnovne vještine i znanja za etičan pristup pomagačica* u zajednici	14
2.2.1. Vještine, pristup i način rješavanja prepreka u direktnom radu	14
2.3. Samoprocjena komunikacijskih vještina	15
2.4. Princip nečinjenja (nenanošenja) štete	19
2.5. Pomagačice nisu terapeutkinje	21
2.6. Granice u praksi – kako prepoznati, poštovati i ostati u sigurnoj pomagačkoj ulozi	24
2.7. Granice – dar, ne zid	25
2.8. Riječi koje liječe – riječi koje povređuju	26
2.9. Slušanje ispod površine	27
2.10. Između aktivizma i prisutnosti	30
3. Pravno opismenjavanje pomagačica* za LGBTIQ+ osobe (Autorica: Bojana Jovanović)	33
3.1. Uvod – Zašto je pravno opismenjavanje važno?	33
3.2. Međunarodni standardi za zaštitu LGBTIQ+ prava	35
3.3. Pravni okvir za zaštitu prava LGBTIQ+ osoba u BiH	37
3.3.1. Govor mržnje i zločini iz mržnje	38
3.3.2. Nasilje u porodici i porodičnoj zajednici	39
3.3.3. Prava žrtava nasilja	41
3.4. Uloga pomagačice* u zaštiti LGBTIQ+ osoba	43
4. Sažetak	46
O autoricama	48
O Fondaciji CURE	51

Kad se desi nasilje...



Predgovor

Vodič za djelovanje osoba od povjerenja – šta pomagačice u LGBTIQ+ zajednici treba da znaju* napisan je, prije svega, kao odgovor na potrebe zajednice – pored svih ostalih i potrebe da se razumije pravo, da se koristi, ali i da se preispituje njegova dostupnost, pravednost i primjenjivost u svakodnevnim situacijama.

Vodič nastao je u okviru projekta „Odgovor zajednice na rodno zasnovano nasilje“ kojeg finansiraju EuroCentralAsian Lesbian* Community (EL*C) i Evropska unija. *Vodič* predstavlja završni dio procesa osnaživanja i educiranja zainteresovanih osoba za pružanje direktne pomoći i podrške LGBTIQ+ osobama u Bosni i Hercegovini, kroz proces pristupa institucijalnom mehanizmu zaduženom za pružanje zaštite žrtvama rodno zasnovanog nasilja. Kroz treninge i materijal u vidu *Vodiča za djelovanje, pomagačice** u zajednici su dobile potrebna praktična znanja kako pružiti podršku, a čitava ideja se nadovezuje na Mrežu pomagačica koju je razvio i uspostavio Centar ženskih prava, sa tim da su sada u fokusu i zaštita i prava LGBTIQ+ i nebinarnih osoba. Na kraju procesa, oformljena je grupa koja zna kako treba djelovati po pravilima instituta osoba od povjerenja i prema pravnim odredbama naših zakona o zaštiti od nasilja u porodici. Realizacija projekta „Odgovor zajednice na rodno zasnovano nasilje“ trajala je godinu dana, a cilj je bio osnažiti odgovor zajednice na rodno zasnovano nasilje kroz izgradnju kapaciteta LGBTIQ+ i nebinarnih osoba u Bosni i Hercegovini. Ideja je bila osnažiti zajednicu iznutra – kroz edukaciju i podršku – kako bi se odgovor na rodno zasnovano nasilje učinio inkluzivnijim, pristupačnijim i sigurnijim za sve LGBTIQ+ i nebinarne osobe.

Vodič nastoji osnažiti institut osobe od povjerenja, odnosno pomagačice* u zajednici da prepoznaju, razumiju i odgovore na nasilje koje trpe LGBTIQ+ osobe u Bosni i Hercegovini, kroz etički, informisan i pravno utemeljen pristup. Kroz povezane cjeline – smjernice za odgovorno i senzibilisano pružanje podrške, te pregled me-

đunarodnih standarda i domaćeg pravnog okvira –pokazano je da zaštita ljudskih prava zahtijeva intersekcionalan, pažljiv, osvješten i multidisciplinarnan pristup. Pravno opismenjavanje i kontinuirano obrazovanje onih koji pružaju podršku nisu samo preporuka, već neophodnost za izgradnju sigurnijih, inkluzivnijih i pravednijih zajednica. Samo kroz saradnju, znanje i empatiju možemo osigurati da LGBTIQ+ osobe koje trpe nasilje dobiju adekvatnu zaštitu, podršku i dostojanstvo koje zaslužuju.

Vjerujemo da će kroz ovaj *Vodič* pomagačice* dobiti neophodna znanja i alate da svojim djelovanjem doprinesu sigurnijem i pravednijem prostoru za sve pripadnike i pripadnice LGBTIQ+ zajednice u Bosni i Hercegovini.

Napominjemo da kroz *Vodič* koristimo pojam pomagačica* kojim označavamo sve osobe bez obzira na njihov biološki spol ili rodni identitet. Za ovu priliku, znak * koristimo kao simbol koji objedinjuje različite identitete. Također, imenice koristimo pretežno u ženskom obliku (klijentica, terapeutkinja) ali njima označavamo i podrazumijevamo sve osobe, bez obzira na biološki spol ili rodni identitet.

1. Uvod i kontekstualizacija problema – Nasilje nad LGBTIQ+ osobama u Bosni i Hercegovini

(Autorica: Lejla Huremović)

U Bosni i Hercegovini, LGBTIQ+ osobe su svakodnevno izložene različitim oblicima nasilja, od verbalnih napada i mikroagresije, preko diskriminacije i nasilja u javnim i privatnim prostorima, pa sve do ozbiljnih prijetnji fizičkoj sigurnosti i egzistenciji. Ovo nasilje ne dolazi isključivo od pojedinaca/ki koji ga direktno provode, već ga u velikoj mjeri podržavaju i održavaju društvene i političke strukture i institucionalne prakse. Izvor nasilja nalazi se u duboko ukorijenjenoj homofobiji, patrijarhatu i heteronormativnosti koje oblikuju naše društvo.

Bosanskohercegovačko društvo i dalje se odlikuje snažnom heteronormativnom matricom, u kojoj je cisrodni i heteroseksualni identitet dominantan standard. Od ranog djetinjstva, djeca se usmjeravaju na rodno “ispravno” ponašanje, s jasnim očekivanjima što znači “biti muškarac” ili “biti žena”. Sve što izlazi iz tih okvira percipirano je kao nepoželjno ili loše, a naročito kada se to odnosi na rodni identitet ili seksualnu orijentaciju osoba. U takvom ambijentu, svako neuklapanje u tradicionalne (hetero)normativne standarde dovodi mnoge LGBTIQ+ osobe do zadirkivanja, isključenosti, marginalizacije, a nerijetko i fizičkog nasilja.

Nažalost, formalni obrazovni sistem u Bosni i Hercegovini gotovo uopće ne prepoznaje niti obrađuje LGBTIQ+ teme u okviru nastavnih planova i programa. Kritički pristup stereotipima, predrasudama i ljudskim pravima rijetko se nalazi u obrazovnim sadržajima. Razgovori o seksualnoj raznolikosti ili rodnom identitetu uglavnom su izostavljeni iz školskih učionica, čime se propušta važna prilika za njegovanje empatije, razumijevanja i prihvatanja različitosti među

mladima. A ako se i govori onda se spominju u negativnom smislu, kroz lične stavove obrazovnih radnika/ca, koji si daju za pravo da iskazuju stavove koje smatraju normativom, ne obraćajući pažnju da se upravo u njihovim razredima obrazuju i odrastaju i LGBTIQ+ osobe. Kada se tome doda utjecaj neformalnog odgoja kroz medije, religijske poruke i porodične norme, stereotipi i predrasude se dodatno učvršćuju. Vladajuće političke strukture često koriste javni prostor za širenje negativnih stavova prema LGBTIQ+ osobama, pritom se pozivajući na pravo na slobodu mišljenja, čak i kada takvi istupi prelaze granice zakonski dozvoljenog i predstavljaju govor mržnje ili diskriminaciju. Ovakvi narativi, ne samo da učvršćuju društvenu stigmju, već i stvaraju okruženje u kojem se nasilje prema LGBTIQ+ osobama percipira kao prihvatljivo ili čak opravdano. Posljedice poruka koje dolaze od političara/ki su vidljive u svakodnevnicima života LGBTIQ+ osoba, od onih aktivističkih – napad na članice i članove Bh. povorke ponosa u Banjaluci 2023. godine, pa do porodičnih – izbacivanja iz kuće i slično.

Patrijarhalni poredak snažno je ukorijenjen u bh. društvu, s tipičnim obrascem “muškog” i “ženskog” koji se reflektuje kroz porodične, vjerske i društvene norme, zbog kojih nasilje počinje u najranijoj dobi, često već u djetinjstvu. Ovdje ne govorim o direktnom nasilju, niti svijesti o svojoj seksualnoj orijentaciji i/ili rodnom identitetu djece, već o rodnom izražavanju, autentičnosti individue koja po uzusima “hetero-policije” ne biva uklopljena u opšteprihvaćenu normu. Zbog takvog ambijenta odrastanja, mnoge LGBTIQ+ osobe bivaju prinuđene da skrivaju svoj identitet, čak i pred najbližima, jer se autovanje doživljava kao emocionalni, socijalni, pa i fizički rizik. Neautovanje, iako često predstavlja pokušaj samoodbrane i očuvanja lične sigurnosti, nosi sa sobom brojne posljedice, poput osjećaja usamljenosti, depresivnog stanja, gubitka samopouzdanja, suicidalnih misli, te poteškoće u uspostavljanju bliskih odnosa i vođenju života u skladu sa sopstvenim identitetom i željama. Internalizovano nasilje, odnosno nasilje koje osoba usmjerava prema sebi potiskujući vlastitu autentičnost, tiho je i nevidljivo, ali nipošto manje štetno – njegovi efekti su duboki i dugotrajni.

S druge strane, LGBTIQ+ osobe u javnom prostoru često su izložene različitim oblicima diskriminacije i nasilja. Suočavaju se sa homofobnim komentarima na ulici, u javnom prevozu ili na porodičnim okupljanjima, a institucionalna šutnja, kao i nepostojanje zakonske ravnopravnosti, često bivaju poseban oblik nasilja koji osjećaju. Mediji LGBTIQ+ zajednicu u velikoj mjeri zanemaruju tokom cijele godine ili još uvijek djelomično prikazuju kroz senzacionalističku i stigmatizirajuću prizmu. Izvještavanje samo kada se desi nasilje šalje upravo takvu sliku.

Kao direktna posljedica takve društvene klime javlja se konstantan rizik od nasilja, koje često biva realizirano ali neprijavljeno i nevidljivo zbog straha od dodatnog autovanja, stida i osjećaja da ne postoje efikasni institucionalni mehanizmi za prijavu i zaštitu.

Iako Bosna i Hercegovina posjeduje zakonski okvir za zaštitu ljudskih prava, uključujući i propise koji se odnose na nasilje, govor mržnje i diskriminaciju, ti zakoni se u praksi rijetko primjenjuju. Institucionalna podrška, poput SOS linija za podršku, sigurnih prostora ili besplatne pravne i psihološke pomoći, gotovo da i ne postoji. U većini slučajeva, LGBTIQ+ osobe oslanjaju se na nevladine organizacije za osnovnu podršku, savjetovanje i zaštitu.

S tim u vezi, upravo je nevladina organizacija bila ta koja je otvorila Sigurnu kuću za LGBTIQ+ osobe u Bosni i Hercegovini. Sigurna kuća Fondacije Krila nade predstavlja važan potez u podršci i zaštiti LGBTIQ+ zajednice u BiH. Kao prva takva rezidencijalna ustanova, ona nudi neophodnu zaštitu, psihosocijalnu podršku i nadu za one suočene s nasiljem i odbacivanjem. Kako se navodi na [zvaničnoj stranici](#) Fondacije, sigurna kuća je nastala kao odgovor na ozbiljan nedostatak sistemske zaštite i podrške za LGBTIQ+ osobe u Bosni i Hercegovini. Osnovana je zbog sve učestalijih slučajeva nasilja, naročito unutar porodice, izbacivanja iz domova nakon autovanja, te odsustva sigurnih prostora i institucija koje bi bile senzibilisane za njihove potrebe. Postojeće sigurne kuće nisu pružale adekvatan odgovor, a LGBTIQ+ osobe su često ostajale bez ikakve zaštite. Kroz rad Fondacije prepoznata je hitna potreba za mjestom

koje ne nudi samo privremeni smještaj, već i psihološku, socijalnu i pravnu podršku.

Da je nasilje u porastu, govore i podaci Sarajevskog otvorenog centra, koji bilježi porast verbalnih prijetnji i psiholoških napada. Navode da je, između 2017. i 2023. godine nasilje poraslo sa 25,5 % na 38,9 %, pri čemu je 41,3 % iskusilo verbalno i psihološko nasilje, a 25,2 % online prijetnje i uvrede. Online nasilje je veoma izraženo, a manifestuje se kroz direktne prijetnje i uvrede, ismijavanje i ponižavanje, širenje laži i dezinformacija, seksualno uznemiravanje. A prema istoj publikaciji Sarajevskog otvorenog centra, većina ovih prijetnji je prijavljena, prije svega, administraciji društvenih mreža, u 51,49% slučajeva, dok je policiji prijavljeno tek 16,42% slučajeva, a organizacijama civilnog društva 14,93 %.¹

Prema istraživanju koje je Sarajevski otvoreni centar proveo 2023. godine sa LGBTIQ+ zajednicom, od ukupno 401 ispitanika/ce, gotovo polovina, odnosno 48,13%, izjavilo je da su doživjeli neki oblik diskriminacije. Među njima, velika većina (91,16%) navela je da je diskriminacija bila zasnovana na njihovoj seksualnoj orijentaciji, dok je 7,73% doživjelo diskriminaciju zbog svog rodnog identiteta ili rodnog izražavanja.²

1 Izvor: Sanja Ramić (2024). Izvještaj istraživanja o online nasilju i govoru mržnje online prema LGBTI osobama u Bosni i Hercegovini. Sarajevo: Sarajevski otvoreni centar

2 Emina Bošnjak i Darko Pandurević (ur.) (2023). Brojevi koji ravnopravnost znače 3.: Analiza rezultata istraživanja problema i potreba LGBTI osoba u Bosni i Hercegovini u 2023. godini. Sarajevo: Sarajevski otvoreni centar

Posljedice nasilja nad LGBTIQ+ osobama u Bosni i Hercegovini ostavljaju duboke i višeslojne tragove, kako na pojedince/ke unutar zajednice, tako i na zajednicu u cjelini. Na polju mentalnog zdravlja, nasilje često rezultira povećanom učestalošću depresije, anksioznosti, suicidalnih misli i pokušaja samoubistva. Fizičke posljedice uključuju direktne povrede, ali i dugotrajne posljedice poput posttraumatskog stresnog poremećaja, koji se nerijetko manifestuje kroz somatske tegobe, kao što su poremećaj sna i ishrane, hronični bolovi i generalno fizička iscrpljenost.

Socijalna isključenost jedna je od posebno razarajućih posljedica, pa se tako još uvijek mnoge LGBTIQ+ osobe povlače iz društvenih odnosa, osjećaju nepovjerenje prema okolini i svode svoje društvene aktivnosti na minimum kako bi se zaštitile. Time se dodatno produbljuje osjećaj izolacije i usamljenosti.

Ekonomska nestabilnost također prati iskustva nasilja i diskriminacije, kroz otežan pristup tržištu rada, nesigurne izvore prihoda i povećanu izloženost siromaštvu. Dugoročno, nasilje može dovesti i do dubokog gubitka identiteta, onog unutrašnjeg osjećaja odvojenosti od sebe, odustajanja od autentičnog života i prilagođavanja nametnutim očekivanjima samo da bi se preživjelo. Ova vrsta „nevidljivog“ preživljavanja često se odvija u tišini, ali nosi sa sobom duboke emocionalne i psihološke posljedice, koje sama osoba normalizuje do te mjere da ne razumije da one dolaze od odbijanja sopstvene autentičnosti.

Zbog svega ovoga važno je znati da nasilje nad LGBTIQ+ osobama u Bosni i Hercegovini nije slučajnost. Ono je upravo posljedica duboko ukorijenjene homofobije, transfobije, patrijarhata i heteronormativnosti. Dok te strukture ostaju dominantne u društvu, nasilje će i dalje biti prisutno.

2. Neophodne vještine i znanja za etično djelovanje pomagačica* u zajednici

(Autorica: Meliha Sendić)

2.1. Uvod

Pomagački rad nije samo posao. To je izbor koji nosi tihu odluku da ostanemo uz druge kada im je najteže. Znači sjediti preko puta osobe kojoj se svijet urušio. Znači ostati – upravo tada kada bi mnogi otišli. Biti pomagač ili pomagačica znači stajati na raskršću tuđih trauma, strahova, tišine i nade. Znači biti uz nekoga kome su se srušili svi oslonci, a ti si možda jedina osoba koja ne pita: „Šta si ti uradio/la?“ To znači slušati riječi koje mogu dotaći i tvoje vlastite rane. Biti prisutan dok neka osoba pokušava prvi put ispričati ono što nikada nije smjela izgovoriti. Ne reagovati odmah. Ne nuditi rješenja. Nego – ostati.

Pomaganje nije herojstvo. Ono je odgovornost. Iznad svega – to je ljudskost.

Mnogi u pomagački rad ulaze iz duboke želje za pravdom, iz bunta protiv nepravde, ili iz vlastitog iskustva bola koji žele pretvoriti u nešto smisljeno. Ali pomaganje, koliko god bilo plemenito, nosi i cijenu. I to ne odmah – već kasnije. Kroz iscrpljenost. Kroz gubitak granica između onoga što je naše i onoga što preuzimamo od drugih. Kroz emocionalni umor.

Pomoć drugima nije samo pitanje znanja ili vještina. To je pitanje naše unutrašnje snage da izdržimo nemoć, tišinu i trenutke kada prestaje naša odgovornost, a počinje odgovornost onoga ko sjedi nasuprot nas.

Kroz ovaj priručnik, želim ostaviti trag svega onoga što sam naučila, čula, vidjela i osjetila kroz godine rada sa ljudima koji dolaze slomljeni, iscrpljeni, bijesni, tihi ili jednostavno izgubljeni. Želim

da svako ko ovo čita zna da nije sam ili sama u dilemama, u pitanjima i osjećajima koje nosi kao pomagač ili pomagačica.

Pomagački rad je prostor između svjetla i tame. Prostor u kojem stojimo kao svetionik – ne da vodimo, nego da pokažemo da je tu još uvijek neko ko vidi i ko sluša.

2.2. Osnovne vještine i znanja za etičan pristup pomagačica* u zajednici

Kada se upustimo u pomagački rad, moramo biti svjesni svojih osobina i otvoreni za promjene u vlastitom ponašanju. Naš pristup u komunikaciji mora biti pažljiv, kako ne bismo, nenamjerno, nanijeli štetu.

Zato ćemo govoriti o komunikacijskim vještinama: verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji, aktivnom slušanju, granicama između „ramena za plakanje“ i profesionalnog odnosa, kao i o principu nečinjenja štete. Takođe ćemo se osvrnuti na moguće posljedice kada se tog principa ne pridržavamo.

2.2.1. Vještine, pristup i način rješavanja prepreka u direktnom radu

Vrlo je važno prije početka rada na bilo kom zadatku procijeniti svoje kapacitete. Time preuzimamo odgovornost ne samo prema sebi, već o prema osobi s kojom radimo. Potrebno je znati:

- U čemu smo dobri, a u čemu nismo.
- Šta možemo poboljšati, a šta ne možemo.
- Koje naše osobine ili vještine u određenom trenutku mogu biti prednost, a koje prepreka.

Komunikacijske vještine se uče – neke lakše, neke teže, zavisno od naših ličnih karakteristika. Ključno je da osvijestimo:

- U čemu smo slabije.
- Šta nas ometa u komunikaciji, a šta nam pomaže.

2.3. Samoprocjena komunikacijskih vještina

Kako biste procijenile vlastite komunikacijske vještine, možete koristiti nekoliko osnovnih pitanja navedenih u nastavku.

Čak i ako ste već ranije radili ovu vrstu procjene – učinite to ponovo. Radite to povremeno i bilježite promjene. Praćenje vam može pomoći da uočite napredak, ali i da na vrijeme prepoznate znakove krize ili zasićenosti u radu – što direktno utiče na kvalitetu vaše podrške.

U nastavku se koristite izrazi pomagačica* kao i klijentica – za osobu koje su vam se obratile za pomoć ili podršku.

1. Kako govorim? (brzina, glasnoća...)?

Bez obzira na vašu prirodnu osobnost, način govora mora se prilagoditi situaciji i osobi s kojom komunicirate.

Ako govorimo presporo ili pretiho, osoba nas možda neće razumjeti – mora se dodatno naprezati, što otežava koncentraciju.

Ako govorimo prebrzo ili preglasno, to može djelovati uznemirujuće, pa čak i aktivirati traumatske okidače, na primjer, posjetiti na sukobe s nasilnim partnerom, roditeljem ili nadređenim.

Ključno je da:

- Pratimo reakcije osobe s kojom pričamo.
- „Slušamo očima“, njenu verbalnu i neverbalnu komunikaciju.
- Prilagodimo ton i ritam govora njenim signalima.

Nekada blagi ton može smiriti vidno preplašenu ili ljutu osobu, što je preduslov da jasno izloži svoj problem.

Ako pokušavamo govoriti potpuno suprotno svojoj prirodi, možemo djelovati neuvjerljivo i neautentično. Zato je važno ostati svoja, ali u granicama profesionalne komunikacije.

2. Da li govorim prije nego što je klijentica završila misao?

Ovo je jedno od najvažnijih pitanja u pomagačkom radu.

Ponekad, nakon dugog rada sa sličnim situacijama, pomislimo da znamo šta će osoba reći – i prekinemo je. Međutim, osoba pred nama nije prijateljica kojoj „dovršavamo rečenice“. To je osoba kojoj je njen problem možda najveći na svijetu.

Upadanje u riječ može ostaviti utisak da ste nezainteresovani ili da ste prosto nepristojni. Ili može izazvati povlačenje i tišinu.

Umjesto toga, vježbajte:

- Aktivno slušanje.
- Emocionalno prisustvo.
- Razumijevanje problema iz perspektive klijentice.

Podrazumijeva se da pomagačica* ima prethodno znanje o tome kako trauma utiče na komunikaciju i ponašanje osobe.

3. Šta radim, mislim, osjećam kada klijentica šuti?

Postoji mnogo razloga zašto osoba šuti:

- Donijela je gomilu papira i kaže: „Tu sve piše“.
- Uputila je neka institucija, a ona ne vidi svrhu ponovnog razgovora.
- Osjeća stid jer prvi put nekome treba govoriti o svom problemu.
- Ima osjećaj da nema svrhe pričati jer joj svakako nećete vjerovati, kao ni mnogi prije vas.
- Pomirena je s tim da se ništa ne može učiniti.

U takvim i sličnim situacijama potrebno je prepoznati neizrečene emocije, odnosno: stid, krivicu, bespomoćnost, ljutnju, nepovjerenje.

Zato pokušajte da razgovorite klijenticu pitanjem poput:

„Dobro, vidim da tu sve piše, ali mene više zanima kako se Vi osjećate sada, dok ste ovdje?“

Tako osobi dajete prostor da se izrazi vlastitim riječima, da čuje sebe – a ne samo da formalno „preda slučaj“.

4. Šta da radim, mislim, osjećam kad se klijentica rasplače?

Svako reaguje drugačije: neko se smrzne, a neko zaplače zajedno sa osobom.

Važno je:

- Da kontrolište vlastite emocije.
- Da ne djelujete nemoćno ili preplavljeno.
- Da pokažete empatiju, ali ostanete stabilni.

Klijentica plače jer osjeća bol, strah ili tugu. Vi niste rame za plakanje – vi ste oslonac. I to je poruka koju treba da prenesete.

Savjet: Uvijek pri ruci imajte spremne maramice i vodu. Budite spremni da ostanete prisutni, bez panike ili dramatizacije.

5. Šta da radim, mislim, osjećam kada je klijentica verbalno agresivna?

Kako to rješavate u svakodnevnom životu? Kod vas to može izazvati kontraagresiju ili izazvati da se potpuno povučete. To može biti vaša osobenost koju ste stekli još u djetinjstvu ili vremenom – vaš mehanizam nošenja sa verbalnom agresijom.

Uloga pomagačice* je da ne reaguje impulsivno, već da:

- Pokuša razumjeti uzrok agresije (očaj, ranije loše iskustvo, strah).
- Jasno postavi granice: „Neću odgovoriti agresijom. Ovdje sam da razgovaramo, ako to želite.“

Pomagačice* ne treba da trpe uvrede, ali ni da ih uzimaju lično. Cilj je spustiti tenzije i doći do korisnih informacija koje će osobi pomoći.

6. Da li trebam postavljati pitanja?

Postavljanje pitanja zavisi od konteksta.

Iako postoje određene procedure i zakonski okvir, ne postoji univerzalan pristup. Svaka osoba je jedinstvena. I svaki problem, ma koliko nama izgledao „poznato“, za tu osobu može biti nov, bolan i jedini.

Zato je važno:

- Svakom slučaju pristupiti individualno,
- Izbjegavati rutinske, šablonske upite.
- Koristiti pitanja pažljivo, s ciljem da osobi damo prostor da se izrazi – a ne da prebrzo „složimo sliku“.

7. Koje su moje uobičajena poštapalice, geste, izrazi lica?

Svi imamo navike u govoru i neverbalnoj komunikaciji: grimase lica, poštapalice poput „znaš“, mislim ono“, stalno klimanje glavom, nervozno kucanje prstima, položaji tijela koji odaju nestrpljenje ili nelagodu. U privatnom životu, okolina to toleriše. Ali u pomagačkom radu – te navike mogu ometati povjerenje, smetati ili čak iritirati osobu koja traži podršku.

Zato pitajte bliske ljude:

„Ima li nešto u mom govoru ili ponašanju što ti djeluje ometajuće?“

I osvijestite šta bi moglo odvrćati pažnju ili djelovati neozbiljno u profesionalnom razgovoru.

2.4. Princip nečinjenja (nenanošenja) štete

Pomagački rad nikada nije potpuno završen posao. Nema formule. Nema univerzalnog uputstva koje će riješiti konkretan slučaj ili odnos. Ali postoji jedan princip koji sam godinama lično zastupala kao temelj rada organizacije koju vodim. A to je princip nenanošenja štete. Ne kao teorijsko pravilo. Nego kao svakodnevnu borbu: kako reći istinu, a da ne zatvoriš sebi vrata. Kako govoriti u javnosti, a ne ugroziti pristup institucijama.

Pitanje koje sam sebi stalno postavljala bilo je: „Da li će to što sada govorim pomoći osobi koja traži podršku? Ili joj može zatvoriti

vrata u sistemu?“

To pitanje me mnogo puta zaustavilo da ne kažem sve što sam htjela – jer i kad je bijes opravdan, nije uvijek koristan. Bicala sam da gradimo, a ne rušimo. Ne zbog slabosti, nego zbog odgovornosti.

Centar ženskih prava je ovaj princip pretočio u praksu kroz vlastiti model rada, ali kroz uvođenje metodologije *Do Not Harm*. Dugogodišnja iskustva iz prakse pretočile smo u teorijsko-praktičan okvir koji se može direktno povezati sa zvanično prihvaćenim modelom *Do Not Harm Approach*.

Ma koliko nam situacije u kontaktu sa institucijama bile mučne i ponašanje uposlenika/ca u institucijama pogrešno, naučila sam da se moramo suzdržavati od direktnog „napada i optuživanja“, čak i kada znamo da su napravili očitu grešku. Jer time ne štitimo njih – već štitimo osobu zbog koje smo tu. U suprotnom, možemo ugroziti ne samo njen trenutni proces, već i naš budući rad s tom institucijom. Naši postupci ne utiču samo na nas. Oni mogu uticati i na druge pomagačice* koje su već ostvarile dobru saradnju i uspostavile odnos povjerenja s nekom institucijom.

Zato je važno da budemo svjesne koliko se, od trenutka kada se javno predstavimo kao pomagačica* i *osobe od povjerenja*, mijenja naša odgovornost u javnom govoru. Naše lično mišljenje ustupa prvenstvo principu *gdje, kada, kome, kako i zašto se obraćamo*.

Isto tako, takav pristup može imati pozitivan uticaj i na širi nivo: na odnose sa zajednicom, institucijama i ustanovama. Dobra komunikacija sa pojedincima u sistemu, pozitivni ishodi našeg rada ili intervencije često su naučene lekcije koje ostaju kao trajna vrijednost.

2.5. Pomagačice nisu terapeutkinje

Na jednom od treninga za pomagačice*, učestovali su i psiholozi, psihološkinje, tereapeuti i terapeutkinje – ali su se u nekom trenutku našli u ulozi pružalaca prve podrške. Upravo tada postalo je jasno koliko je lako, pa i prirodno, skliznuti u terapijski način rada – posebno ako već posjedujemo znanja i vještine koje dolaze iz profesionalnih terapeutskih okvira.

U radu s osobama koje prolaze kroz teške životne situacije, koristimo mnoge alate zajedničke i terapeutima:

- Aktivno slušanje.
- Reflektiranje emocija.
- Empatiju i prihvatanje boli druge osobe.

Ali postoji jasna razlika – i ona ne postoji da nas ograniči, već da zaštititi sve strane.

Terapija nije isto što i podrška

Terapijski proces ima drugačiji cilj i drugačiju odgovornost. Terapeutkinje:

- Ulaze u duboko istraživanje uzroka boli, traume, obrazaca ponašanja.
- Imaju formalno obrazovanje iz psihoterapije.
- Rade pod supervizijom.
- Imaju zakonsku i etičku odgovornost.

Njihova uloga je da vode osobu kroz proces iscjeljenja koristeći psihoterapijske metode.

1. Terapija zahtijeva pristanak i pripremu

Osobe koje idu na psihoterapiju ili same traže pomoć i donose odluku da se suoče s određenim iskustvima ili su upućene od strane drugih stručnjaka kada je to procijenjeno kao neophodno. I ono što

je najvažnije – spremne su da uđu u duboki proces rada na sebi.

Nasuprot tome, osoba koja dolazi pomagačici* često je u stanju krize i traži informaciju, razumijevanje, emocionalnu sigurnost – ali ne nužno terapijsku analizu.

2. Terapijski pristup podrazumijeva odnos koji se ne gradi usput

Terapeutkinje i klijentice uspostavljaju specifičan, zaštićen i dugoročan proces.

U pomagačkom radu toga nema – odnos je kraći, funkcionalan i orijentisan na podršku i informacije, često u kontekstu institucija i hitnih situacija. Ako terapeut koristi terapijske metode u toj ulozi, izlaže osobu emocionalnim sadržajima koje nema kada i kako dalje obraditi što može izazvati osjećaj napuštenosti.

3. Zamjena uloga ugrožava povjerenje i mogućnost daljeg zastupanja

Pomagačice* vrlo često prate osobu u institucije, zastupaju njene interese pred službama, pružaju podršku kroz institucionalne barijere.

Terapija se odvija u privatnom prostoru između dvije osobe.

Pomagački rad se odvija u realnom svijetu – gdje treba navigirati kroz sisteme, tumačiti prava i povezati osobu s podrškom.

Mnoge osobe, posebno unutar marginalizovanih zajednica, imaju dubok otpor prema psiholozima i psihijatrima. Najčešće iz neznanja, predrasuda i stereotipa prema toj vrsti profesije. Zato je važno da čak i terapeutkinje, ako se nalaze u ulozi pomagačica*, poštuju granice te uloge i ne koriste terapijske metode – osim ako je osoba jasno i izričito zatražila terapiju i pokazala spremnost da se ona odvija u sigurnom okruženju.

Kao što dobra terapeutkinja uvijek nosi i dimenziju pomagačice*,

tako i dobra pomagačica* ostaje vjerna svojoj ulozi, znajući da terapijski rad zahtijeva drugačiji prostor, pripremu i odgovornost.

Pomagačice* su prve osobe kojima se neko povjerio. Vrlo često su prva linija podrške gdje se prekida tišina i gdje čujemo bol. To je ogromna moć, ali i odgovornost.

Pomagačice* rade u drugačijem okviru. Njihova uloga nije u tome da objasne zašto se nekome nešto događa. Njihova uloga je da budu uz osobu. Stvore osjećaj sigurnosti i podrške, informišu osobu o pravima i mogućnostima, povežu osobu sa resursima koji su na raspolaganju, budu uz osobu dok prolazi krizu – ali ne ulaze u terapijski proces. Da ne čine štetu. Pomagačica* ne interpretira simptome, već stvara siguran prostor u kojem osoba osjeća da nije sama. Upravo u toj jednostavnosti i jasnoći leži snaga pomagačke uloge. Oni su most između osobe u krizi i secijaliziranih servisa pomoći. I to je ogromna vrijednost.

Zato je važno njegovati profesionalne granice, ali i jasnoću u pristupu. Pomagačica* treba znati kada situacija prelazi granice njene odgovornost i kako to prepoznati, imenovati i usmjeriti – na empatičan i podržavajući način. Ne zato što su slabe, već zato što poštuju i osobu kojoj pomažu – i sebe kao pomagačicu*. Jer preuzimanjem uloga koje ne pripadaju pomagačkom okviru može dovesti do nesnalaženja, povrede povjerenja, ili čak dodatnog retraumatiziranja osobe u krizi.

Pomagačice* su često i osobe od povjerenja. To znači da nisu samo prvi kontakt – nego neko kome osoba dolazi jer joj vjeruje.

Poseban oprez: marginalizovane zajednice

Ponekad osobe iz LGBTIQ+ zajednice imaju otpor prema psihologinjama i psihijatricama – često zbog loših iskustava, neznanja ili predrasuda. U LGBTIQ+ zajednici *osobe od povjerenja* su ponekad jedina veza koju neko ima sa svijetom koji ga ne osuđuje. Jedno od najvažnijih pitanja koje pomagačica* treba sebi postaviti jeste: „*Pomažem li ovoj osobi da dođe do onoga što sada može učiniti, ili kopam po stvarima koje bi trebalo obrađivati u terapiji?*“

2.6. Granice u praksi – kako prepoznati, poštovati i ostati u sigurnoj pomagačkoj ulozi

U svakodnevnom radu, posebno u razgovorima s osobama koje traže pomoć, često se događa da, i s najboljom namjerom, preuzmemo više nego što je naša stvarna uloga. Nekad je to pokušaj da ublažimo patnju, nekad potreba da „popravimo“ situaciju, a nekad nesvjesna želja da budemo od ključne važnosti za ishod. Upravo u tim trenucima postaje važno prepoznati gdje prestaje podrška, a počinje zadiranje u tuđu unutrašnju dinamiku.

Sljedeći primjeri prikazuju te trenutke – i pokazuju kako zadržati jasnu, sigurnu i odgovornu komunikaciju, u skladu s ulogom pomagača.

U jednom razgovoru osoba kaže: *„Stalno imam osjećaj da svima smetam. Ljudi me izbjegavaju.“*

Pogrešan odgovor pomagačice* koja ulazi u terapijsku ulogu: *„To ti je sigurno iz djetinjstva. Dolazi iz odnosa s roditeljima. Hajde da pričamo o tvom djetinjstvu.“*

Pomagačica* bi trebala reći: *„To što pričaš zvuči baš bolno. Kako ti je sada dok to izgovaraš?“*

Osoba počinje pričati o suicidalnim mislima. **Pogrešan odgovor pomagačice* koja ulazi u terapijsku ulogu:** *„Znam kako ti je. I ja sam imala takve misli. Moraš samo biti jaka.“*

Pomagačica* bi trebala reći: *„Žao mi je što se osjećaš tako. Nisam stručna osoba za ovakve teme, ali želim da ne ostaneš sam/a s tim. Mogu ti pomoći da zajedno nađemo stručnjaka s kojim bi mogao/la pričati?“*

Na ovaj način, pomagačica* ostaje u sadašnjem trenutku. Ne „kopa“ po prošlosti. Ne ulazi u djetinjstvo. Ne tumači. Ostaje uz osobu u onome što je sada, i gradi sigurnost iz toga – a ne iz analize onoga šta je bilo. Snaga pomaganja nije u tome koliko duboko idemo, već

koliko pažljivo stojimo uz osobu dok ne pronađe svoj put.

2.7. Granice – dar, ne zid

Pomagačice* se često suočavaju s unutarnjom dilemom: *Šta ako nisam u stanju pomoći? Da li sam onda loša osoba?*

Istina je, ponekad nismo najbolja osoba za pomoć. Ne zato što nam nije stalo, već zato što i mi imamo granice. Možda smo iscrpljene, možda nas tema dotiče na ličnom nivou, možda nemamo kapaciteta da ostanemo prisutni. Granica je najteža lekcija koju mora naučiti svaka pomagačica*.

Granice u pomagačkom radu mnogima zvuče kao nešto hladno, distancirano. Ali to nije tačno. Granice nisu zid koji podižemo da se odvojimo od ljudi. Granice su prostor koji čuva i nas i osobu kojoj pomažemo.

Pomagačica* bez granica vrlo brzo postaje iscrpljena. A iscrpljen pomagačica* ne može nikome pomoći. Granice nisu samo u tome da kažemo: „*Ne mogu sada pričati.*“ Granice su i u tome da znamo :

- Kada prestaje naša odgovornost.
- Kada osoba mora preuzeti svoj dio puta.
- Koliko duboko možemo ući u tuđu priču a da ne izgubimo sebe.

Jedna od najtežih situacija za pomagačicu* je kada osoba priča o nekoj traumi, a u nama se sve budi – želimo je spasiti, želimo nešto riješiti, želimo sve preuzeti.

Primjer unutarnjeg procesa koji se desio pomagačici tokom jedne od prvih intervencija:*

Prva pomisao: „*Želim te izvući iz te situacije. Hoću odmah da te zaštitim. Istog momenta zovem policiju. Ne želim da ti se to više desi.*“

Ali onda se sjetim da nije moj zadatak da spašavam. Moj zadatak je da budem uz osobu dok ona odlučuje šta će dalje. Moje granice nisu nebriga. Moje granice su najiskreniji način da ne činim štetu.

2.8. Riječi koje liječe – riječi koje povređuju

Pomagački rad je rad s riječima. A riječi mogu biti lijek, a mogu biti i rana. Iako izgovaramo rečenice u dobroj namjeri, one mogu imati neočekivano razoran učinak. Rečenice poput:

- „Sve se dešava s razlogom.“
- „Pokušaj da ne razmišljaš o tome.“
- „Ti si jača/jači nego što misliš.“

Naizgled djeluju umirujuće, ali zapravo poručuju osobi da su njeni osjećaji pretjerani, nevažni ili nepoželjni. One stvaraju tišinu tamo gdje bi trebalo da otvore prostor za izgradnju povjerenja. Ponekad pokušavamo smanjiti intezitet bola tako što umanjujemo problem ili nudimo instant rješenja. Prava podrška ponekad znači samo priznati da je nekome teško.

- „Iako se i drugima dešava, tvoje iskustvo je tvoje i želim ga razumjeti.“
- „Možemo pričati, ili možemo samo ćutati.“
- „Ne moraš ovo prolaziti sam/a.“

Ovu su rečenice koje ne umanjuju bol, a ostavljaju prostor za osobu da se ne osjeća usamljeno. Naravno, nije svaka pogrešna riječ znak loših namjera. Vrlo često, one su izraz:

- Paničnog pokušaja da pomognemo (žurimo da popravimo stvar).
- Lične nelagode pred tuđim emocijama (teško nam je gledati suze, ljutnju, tugu).
- Unutrašnjeg umora (nemamo više emocionalne snage da budemo prisutne).
- Želje da zaštitimo sebe (bojimo se da ćemo biti prepravljene

ako se prepustimo slušanju).

U pomagačkom radu postoji posebna opasnost da budemo „previše jake“. Vjerujemo da moramo imati odgovor na svako pitanje. Da smo uvijek snažne. Da moramo svakoga spasiti. Ali zapravo, nitko od nas nije stvoren da sam mijenja svijet.

Upravo zato, važno je da kao pomagačice* osvijestimo vlastite impulse i naučimo prepoznati razliku između rečenica koje zaista pružaju podršku i onih koje mogu nenamjerno učiniti da se osoba osjeća još usamljenije ili u još većem strahu da joj nema pomoći.

U nastavku su dati neki od primjera rečenica kada pomagačica* nije spremna da se nosi sa situacijom, iz bilo kojeg ličnog razloga:

„Trenutno nemam dovoljno kapaciteta da te saslušam na način koji zaslužuješ. Hajde da zajedno razmotrimo ko bi mogao biti uz tebe sada.“

„Važno mi je što dijeliš to sa mnom, ali osjećam da ne mogu biti prava podrška u ovom trenutku.“

„Ne želim da te ostavim bez odgovora, ali mislim da ti je sada potrebna osoba koja ima više snage i prostora nego ja trenutno.“

„Mogu biti tu na kratko – ali ne mogu nositi ovo do kraja sa tobom. Ipak, želim da znaš da to ne umanjuje moje poštovanje.“

2.9. Slušanje ispod površine

Prava podrška ne počinje pitanjem „Šta da kažem?“ nego odlukom da budemo u tišini dovoljno dugo da zaista čujemo osobu. Ljudi često govore o tome što im se događa, ali rijetko jasno izgovaraju kako se osjećaju ili šta im zaista treba. U svakoj priči postoji sloj riječi – i sloj ispod riječi. Slušanje ispod površine znači i čitanje onoga što nije rečeno. To su uzdasi, pauze, pogled u stranu i sl. Sve su to tragovi koji nam govore o dubini doživljene boli. Nije dovoljno razumjeti riječi – važno je osjetiti njihovu težinu.

Slušanje koje pomaže ne traži odgovore. Traži prisustvo. Kada se fokusiramo na to da nešto kažemo „ispravno“, lako izgubimo ono što je ispred nas. Slušanje ne znači šutnja. Pomagačice* nisu te koje samo sjede i klimaju glavom – one čuju, reaguju i pomažu.

Pomagačica* mora čuti i ono što nije izgovoreno. Kad osoba kaže: „*Cimerka me ignoriše već danima.*“, to nije samo informacija. To je možda bol, usamljenost, zbunjenost, potreba za povezanošću. Potreba za jasnoćom.

Naš zadatak nije da odmah nudimo rješenje. Naš zadatak je da budemo dovoljno prisutne da postavimo pitanje poput: „*Šta ti je bilo najteže?*“ Ponekad jedno iskreno pitanje može otvoriti vrata koja ni jedno *naučeno* ne bi moglo. Na edukacijama naglašavam koliko je važno primjetiti ono što ostaje neizrečeno. Dugogodišnje iskustvo u pomagačkom radu me je naučilo da pažljivo pratim ne samo šta osoba govori, već kako govori. U traumatičnim pričama, najdublje poruke i informacije sam dobijala iz tišine, pogleda, tona, pauze – mnogo više nego kroz same riječi. Nerijetko ono što osoba kaže i ono što zapravo doživljava nisu u skladu. A naša odgovornost je da to prepoznamo.

Upravo zbog toga je važno da smo svjesne jezika koji koristimo. Neke rečenice mogu djelovati empatično, ali zapravo prikrivaju nelagodu, umanjivanje boli, prebacivanje odgovornosti ili potrebu da brzo pređemo na rješenje. U nastavku se nalaze primjeri rečenica koje mogu biti ranjive, zbunjujuće ili čak povređujuće – kao i prijedlozi kako ih možemo transformisati u iskrenu i podržavajuću komunikaciju.

Skriveno ranjive rečenice

„Ne znam šta da ti kažem.“ – djeluje hladno ili distancirano.

► „Ne znam tačno šta reći, ali želim da znaš da te slušam i tu sam uz tebe.“

„Možda ti samo treba da malo odmoriš?“ – umiruje ili minimizira iskustvo.

► „Zvuči kao da ti je baš teško. Želiš li da pričamo ili da samo sjedim uz tebe neko vrijeme?“

„Sigurna sam da će ti uskoro biti bolje.“ – potiče osjećaj krivnje, negira bol.

► „Zvuči mnogo bolno.
Ne moraš biti sam/sama u tome.“

„Pokušaj da ne razmišljaš više o tome.“ – utišava osobu, izbjegava temu.

► „Ako želiš, možemo pričati o nečemu drugom – ali ako ti treba, možemo ostati uz ovo još neko vrijeme.“

„Sve se dešava s razlogom.“ – umanjuje jedinstvenost bola.

► „Iako se i drugima dešava, tvoje iskustvo je tvoje i želim ga razumjeti.“

„I ja sam kroz to prošla.“ – premješta fokus, gubi se prostor za drugu osobu.

► „Imam slična iskustva, ali želim prvo čuti tvoje. Šta ti je sada najteže?“

Maskirane kao savjet, ali gase emociju

- *Samo pozitivno, nema koristi od brige.*
- *Pogledaj to s vedrije strane.*
- *Nemaš ti razloga da se osjećaš tako.*
- *Ti si jača nego što misliš!*
- *Nije to ništa strašno, ima i strašnije.*

Umanjuju tuđe iskustvo

- *To se svima dešava.*
- *Nije ti to prvi put.*
- *Zar opet ista priča?*
- *Znaš već šta trebaš da uradiš.*

2.10. Između aktivizma i prisutnosti

Mnogi od nas u pomagačkom radu nose aktivističku energiju. I to je vrlo dragocjeno. Pravedni bijes koji nas tjera da govorimo protiv nepravde, koji nas tjera da institucije držimo odgovornim, koji nas tjera da svijet činimo boljim, snažan je motiv.

Međutim, u direktnom kontaktu s osobama koje traže pomoć, aktivistički refleks ponekad može preuzeti ulogu kojoj tu nije mjesto.

Kada pred nama sjedi osoba koja je doživjela diskriminaciju, naš impuls može biti:

„To mora prestati!! Moramo prijaviti! Moramo natjerati institucije da reaguju!“.

Iako su ti impulsi legitimni, oni vrlo često nisu ono što osobi u tom trenutku najviše treba. Možda joj je prije svega potrebna sigurnost, tišina, osjećaj da nije sama.

Jedna pomagačica prisjeća se susreta:

„Na info pult postavljen tokom ulične akcije dolazi osoba koja

kaže da je prijavila nasilje u policiji, a oni su se smijali. Kada je pitala šta je smiješno, jedan od njih je rekao: „Ne smijemo se tebi nego nam je naumpao vic.“ Umjesto da slušam dalje, odmah sam skočila i rekla: „Idemo ih odmah prijaviti!“. A ona mi je rekla: „Ja to ne želim.“ Tad sam shvatila da je osoba željela samo da je neko čuje koliko ju je to povrijedilo.“

Prava podrška zahtijeva prisutnost – da ostanemo tu, čak i kad je nama nelagodno, čak i kada bismo radije prešli u akciju. To nije slabost, to je zrelost pomagačice*.

Ovaj raskorak između želje da reagujemo i potrebe da ostanemo prisutne postaje posebno vidljiv u stvarnim situacijama. U nastavku dijelim nekoliko primjera koji pokazuju kako se aktivistički impuls, umor, empatija i osjećaj odgovornosti sudaraju u svakodnevnim susretima sa osobama koje traže podršku. Ovi primjeri nisu tu da ukažu na greške, već da pomognu da prepoznamo obrasce i naučimo kako ostati u svojoj ulozi, prisutne i korisne, a da ne ugušimo tuđu istinu vlastitim potrebama.

Primjer 1 – Iscrpljena aktivistkinja

“Nakon cjelodnevnog sastanka s institucijama, dolazim na okupljanje zajednice. Osoba mi prilazi i priča kako je napadnuta u školi. U meni sve vrišti: “To se stalno dešava!”. Umjesto da slušam, ja počnem govoriti o tome šta škola mora uraditi. Kasnije shvatim da joj nisam dala prostor da uopšte izgovori kako se osjeća.”

Konflikt: Aktivistički refleks da popravi sistem ugušio je prostor za emocionalno prisustvo.

Primjer 2 – Empatična pomagačica* pod tenzijom

“Vodim podršku za roditelje LGBT+ djece. Jedan otac izjavljuje da ne može prihvatiti sina dok se ne promijeni.” Osjetim da se rušim iznutra. Moja aktivistička strana želi da ga prekine,

ali moj empatični dio pokušava ga zadržati u dijalogu. Osjećam raskorak – kao da izdajem zajednicu time što ga i dalje slušam.”

Konflikt: Borba između „pravednog bijesa“ i vrijednosti dijaloga.

Primjer 3 – Savjetnica u burnoj reakciji:

“Na info pultu dolazi osoba koja kaže da je prijavila nasilje policiji i da su je ismijali. Umjesto da slušam, odmah skačem sa prijetnjama: “Idemo ih prijaviti, odmah!” Kasnije shvatim da je osoba samo htjela da neko čuje koliko ju je to povrijedilo.”

Konflikt: Prebrza reakcija da se “riješi stvar” – umjesto da se pruži sigurnost.

Zbog svega o čemu je u ovom poglavlju bilo riječi, neka svaka naredna situacija u kojoj budete uz neku osobu bude vaš svjesniji izbor, sa manje sumnje, a više prisustva, jer u svijetu koji je pun osuda, tišine i ravnodušnosti, vaš glas i vaša pažnja mogu biti prva i jedina poruka da neko vrijedi.

A to je ponekad dovoljno da se započne promjena.

3. Pravno opismenjavanje pomagačica* za LGBTQ+ osobe

(autorica Bojana Jovanović)

3.1. Uvod - Zašto je pravno opismenjavanje važno?

U vremenu kada su informacije „na dohvata ruke“ i kada smo svakodnevno izloženi ogromnom broju sadržaja, često zaboravljamo na važnost sistematskog učenja i produbljivanja znanja o temama koje direktno utiču na našu sigurnost, dostojanstvo i svakodnevni život. Jedna od takvih tema jeste poznavanje pravnog sistema i mehanizama zaštite koje on pruža.

Iako su zakoni i propisi formalno dostupni svim građanima i građankama Bosne i Hercegovine, njihova stvarna primjena, razumijevanje i tumačenje često ostaju nepoznanica široj javnosti. Pravno neznanje ne oslobađa od odgovornosti – stara pravna maksima *ignorantia iuris nocet* („nepoznavanje prava šteti“) jasno ukazuje na važnost informisanja o vlastitim pravima i obavezama. Ovo posebno dolazi do izražaja kada govorimo o osobama koje pripadaju LGBTQ+ zajednici.

U Bosni i Hercegovini ne postoji formalna zabrana različitih seksualnih orijentacija ili rodni identiteta. Međutim, LGBTQ+ osobe svakodnevno se suočavaju sa nevidljivošću, diskriminacijom, institucionalnim preprekama i društvenim osudama koje ih guraju u „sivu zonu“ pravne i socijalne nesigurnosti. Njihova prava često nisu jasno prepoznata ni u zakonima, ni u praksi, što dodatno otežava ostvarivanje ravnopravnosti i zaštite.

Pravno opismenjavanje predstavlja ključni alat za osnaživanje ove zajednice – ono omogućava bolje razumijevanje postojećih prava, prepoznavanje pravnih povreda i poznavanje institucija i mehani-

zama kojima se mogu obratiti za pomoć. Za LGBTIQ+ osobe, znanje o pravnim okvirima nije samo teorijska kategorija, već sredstvo samoodbrane, borbe za dostojanstvo i dugoročnog zalaganja za sistemske promjene.

Kroz istoriju, LGBTIQ+ zajednica je bila izložena ozbiljnim oblicima pravne represije. Slučaj Oskara Vajlda s kraja 19. vijeka ostaje jedan od najpoznatijih primjera institucionalne osude zbog homoseksualnosti – slučaj koji ne predstavlja samo ličnu tragediju, već i simbol borbe protiv kriminalizacije identiteta. Iako je svijet od tada napravio važne korake naprijed, ti istorijski progoni ostaju podsjetnik na to koliko je važno kontinuirano raditi na unapređenju zakonodavstva i praksi koje garantuju ravnopravnost i pravnu sigurnost.

Borba za dekriminalizaciju i priznanje prava LGBTI osoba počinje tek u drugoj polovini 20. vijeka. Danas međunarodni dokumenti štite prava LGBTI osoba, ali u praksi i dalje postoji otpor, posebno u zemljama poput BiH. Zato je pravno opismenjavanje važan alat osnaživanja i borbe za jednakopravnost.

U tom procesu posebno važnu ulogu imaju pomagačice* – osobe koje dolaze iz zajednice ili s njom blisko sarađuju, pružaju podršku i informacije, te djeluju kao most između LGBTIQ+ osoba i pravnog sistema. Njihova uloga nije samo informativna, već i motivaciona i zagovaračka. Pravno osnažene pomagačice* mogu ohrabriti druge da koriste pravne mehanizme, da prepoznaju nepravdu i da se aktivno uključe u procese koji vode ka ravnopravijem društvu.

Jedna od ključnih poruka ovog *Vodiča* jeste da u sukobu između društvenih normi, koje su često negativne, isključujuće ili nasilne prema LGBTIQ+ osobama, i pravnih propisa koji garantiraju njihovu ravnopravnost i zaštitu – **uvijek mora prevladati pravo.**

Pravna država se temelji na poštovanju ljudskih prava svih, bez izuzetka, i stoga je važno da LGBTIQ+ osobe, njihove pomagačice* i šira zajednica poznaju zakon, koriste ga kao alat

zaštite i ne dozvole da predrasude i diskriminacija imaju prednost nad pravdom i dostojanstvom.



3.2. Međunarodni standardi za zaštitu LGBTQ+ prava

Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima (1948)

Usvojena od strane Generalne skupštine Ujedinjenih nacija, ova deklaracija predstavlja temelj međunarodnog prava o ljudskim pravima. Njena ključna načela – pravo na život, slobodu, sigurnost, jednakost pred zakonom i zabrana diskriminacije – primjenjuju se na sve ljude, uključujući LGBTQ+ osobe. Iako ne sadrži eksplisitnu odredbu o seksualnoj orijentaciji ili rodnom identitetu, tumačenja UN tijela i ekspertskih mehanizama potvrđuju da se njeni principi odnose i na LGBTQ+ zajednicu.

Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima (1976)

Obavezuje države da poštuju i štite prava poput slobode mišljenja, izražavanja, mirnog okupljanja, jednakosti pred zakonom i privatnosti. U praksi, ova prava su ključna za LGBTQ+ osobe koje se suočavaju s institucionalnim, društvenim i porodičnim pritiscima. Komitet za ljudska prava UN tumači da zabrana diskriminacije iz

člana 26. obuhvata i seksualnu orijentaciju i rodni identitet.

Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (1976)

Osigurava pravo na obrazovanje, rad, socijalnu sigurnost i zdravlje. LGBTIQ+ osobe često doživljavaju diskriminaciju u ostvarivanju ovih prava. Komitet za ESK prava potvrđuje da su sve države članice dužne eliminisati diskriminaciju po osnovu seksualne orijentacije i rodnog identiteta, naročito u zdravstvu i obrazovanju.

Deklaracija UN o ljudskim pravima, seksualnoj orijentaciji i rodnom identitetu (2009)

Iako nije pravno obavezujuća, ova deklaracija predstavlja važan politički dokument koji poziva sve države da ukinu zakone koji kriminalizuju istopolne odnose i da zaštite LGBTIQ+ osobe od nasilja i diskriminacije. Pruža međunarodni okvir za zagovaranje dekriminalizacije i inkluzije.

Rezolucija Vijeća za ljudska prava UN (2011)

Prva formalna UN rezolucija koja priznaje prava LGBTIQ+ osoba kao ljudska prava. Njome se traži od Visokog komesara UN za ljudska prava da dokumentuje nasilje i diskriminaciju nad LGBTIQ+ osobama širom svijeta i daje osnov za kontinuirani nadzor i izvještavanje o ovim pitanjima.

Yogyakarta principi (2006) i Yogyakarta principi +10 (2017)

Ovi principi pružaju smjernice kako međunarodni pravni standardi o ljudskim pravima treba da se primjenjuju u vezi sa seksualnom orijentacijom i rodnim identitetom. Principi pokrivaju širok spektar tema: od prava na sigurnost, obrazovanje, rad, zdravlje, do prava na pravno priznanje roda. Yogyakarta +10 ažurira principe kroz dodatne preporuke koje uključuju i intersekcionalne oblike diskriminacije.

3.3. Pravni okvir za zaštitu prava LGBTQ+ osoba u BiH

Evropski sistem zaštite – Evropska konvencija i Evropski sud za ljudska prava

Evropska konvencija o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda u Bosni i Hercegovini ima ustavnu snagu. Prema članu II tačka 2 Ustava BiH, prava iz Konvencije i njenih protokola primjenjuju se direktno i imaju prioritet nad domaćim zakonima. Ključne odredbe koje štite LGBTQ+ osobe uključuju:

Član 3 – Zabrana mučenja i nečovječnog postupanja

Član 8 – Pravo na poštovanje privatnog i porodičnog života

Član 10 – Sloboda izražavanja

Član 11 – Sloboda okupljanja i udruživanja

Član 14 – Zabrana diskriminacije

Evropski sud za ljudska prava razvio je bogatu i evolutivnu praksu u zaštiti prava LGBTQ+ osoba, oslanjajući se prvenstveno na član 8 (pravo na privatni i porodični život) i član 14 (zabrana diskriminacije) Evropske konvencije o ljudskim pravima. U određenim slučajevima primijenjeni su i član 10 (sloboda izražavanja) te član 11 (sloboda okupljanja).

Sud je kroz decenije prepoznao da LGBTQ+ osobe imaju pravo na jednakost i nediskriminaciju, te da države imaju pozitivne obaveze da ih zaštite od nasilja, stigmatizacije i institucionalne nepravde.

Zakon o zabrani diskriminacije BiH iz 2009. godine izričito zabranjuje diskriminaciju na osnovu seksualne orijentacije, rodnog identiteta i spolnih karakteristika. Diskriminacija obuhvata svako različito postupanje, uključujući isključivanje, ograničavanje ili davanje prednosti koje onemogućava uživanje prava i sloboda na ravnopravnoj osnovi.

„(1) Diskriminacijom će se, u smislu ovog zakona, smatrati svako

*različito postupanje uključujući svako isključivanje, ograničavanje ili davanje prednosti utemeljeno na stvarnim ili pretpostavljenim osnovama prema bilo kojem licu ili grupi lica i onima koji su s njima u rodbinskoj ili drugoj vezi na osnovu njihove rase, boje kože, jezika, vjere, etničke pripadnosti, invaliditet, starosna dob, nacionalnog ili socijalnog porijekla, veze s nacionalnom manjinom, političkog ili drugog uvjerenja, imovnog stanja, članstva u sindikatu ili drugom udruženju, obrazovanja, društvenog položaja i spola, **seksualne orijentacije, rodnog identiteta, spolnih karakteristika**, kao i svaka druga okolnost koja ima za svrhu ili posljedicu da bilo kojem licu onemogući ili ugrožava priznavanje, uživanje ili ostvarivanje na ravnopravnoj osnovi, prava i sloboda u svim oblastima života.“*

Zakon o ravnopravnosti polova BiH zabranjuje diskriminaciju na osnovu spola i spolne orijentacije.

„(3) Diskriminacija na osnovu spola i spolne orijentacije zabranjena je.“

Ova dva zakona predstavljaju krovne pravne okvire za zaštitu ljudskih prava i zabranu diskriminacije, te omogućavaju pokretanje postupaka pred nadležnim institucijama, uključujući i Instituciju ombudsmena za ljudska prava BiH.

Međutim, LGBTIQ+ osobe svoja prava mogu i treba da štite i kroz druge oblike systemske zaštite, poput zakonskih mehanizama za zaštitu od nasilja u porodici, kao i putem krivičnopravne zaštite u slučajevima zločina iz mržnje, govora mržnje i drugih oblika nasilja i diskriminacije.

3.3.1. Govor mržnje i zločini iz mržnje

Krivično pravo u BiH prepoznaje opasnost krivičnih djela iz mržnje i upravo je zbog toga i mržnja kao motiv prepoznata kao otežavajuća okolnost u više krivičnih djela.

Krivični zakoni Federacije BiH (čl. 2) i Republike Srpske (čl. 123) uključuju seksualnu orijentaciju i rodni identitet kao osnove za kvalifikaciju krivičnog djela kao zločina iz mržnje. Takva djela se tretiraju kao posebno teška jer su motivisana predrasudama i mržnjom prema određenoj grupi.

Riječima Danijele Barjaktarović – Osnovni motiv zločina mržnje je mržnja protkana predrasudnim stavovima učinioca prema određenoj grupi. Drugim rečima, u korenu zločina mržnje nalazi se predrasuda prema osnovnim svojstvima grupe čiji se član viktimizuje, a koji se od grupe kojoj pripada učinilac zločina razlikuje po rasnoj, nacionalnoj ili etničkoj pripadnosti, verskim ubedenjima, seksualnim preferencijama, telesnim sposobnostima, zdravstvenom stanju, socijalnom poreklu ili nekom drugom, ličnom, trajnom svojstvu. („Inkriminacija zločina mržnje – moguć put ka jednakijem društvu“, 2013.)

U praksi to znači da fizički napad, prijetnje, uništavanje imovine ili govor mržnje motivisan LGBTQ+ identitetom mogu biti kažnjeni strožije. Pomagačice* trebaju znati prepoznati ove motive i ohrabriti žrtve da ih prijave policiji i tužilaštvu uz jasno navođenje mogućeg motiva iz mržnje.

3.3.2. Nasilje u porodici i porodičnoj zajednici

Nasilje u porodici i porodičnoj zajednici predstavlja složen društveni fenomen koji je prisutan u svim društvima, bez obzira na njihove ekonomske, kulturne ili političke karakteristike. Nije fraza kada se kaže da bilo ko može postati žrtva nasilja. Ova tema je posebno izazovna u tradicionalnim i patrijarhalnim društvima, kao što je društvo u Bosni i Hercegovini.

Nasilje u porodici prevazilazi isključivo rodnu dimenziju nasilja nad ženama, jer žrtve mogu biti i djeca, starije osobe, kao i LGBTQ+ osobe. Dodatnu otežavajuću dimenziju predstavlja činjenica da se nasilje dešava unutar porodične zajednice, gdje postoji specifična veza bliskosti između počinioca i žrtve, a koja nerijetko otežava

prijavu i prekid nasilja. Uz to, porodica bi trebala biti najsigurnije mjesto za svakog pojedinca, što čini iskustvo nasilja unutar nje posebno traumatičnim.

LGBTIQ+ osobe su dodatno izložene riziku, jer mogu biti žrtve nasilja ne samo u partnerskim odnosima, već i od strane svojih primarnih porodica koje često ne prihvataju njihov rodni identitet ili seksualnu orijentaciju.

Iako su žene, kako na globalnom nivou tako i u Bosni i Hercegovini, i dalje predominantne žrtve nasilja u porodici, posebno je važno prepoznati i nasilje koje pogađa LGBTIQ+ osobe. Ovo nasilje često ostaje nevidljivo i zabilježeno u tzv. „tamnoj brojci“, budući da žrtve iz ove populacije rijetko prijavljuju nasilje zbog straha od dodatne stigmatizacije, neprihvatanja ili nepovjerenja u institucije. Zato je od ključne važnosti da LGBTIQ+ osobe budu svjesne svojih prava i zaštite koju im zakon pruža. Samo ako koriste svoje pravo da prijave nasilje, omogućavaju institucijama da sagledaju stvarni obim nasilja nad LGBTIQ+ osobama i prilagode sistem zaštite njihovim specifičnim potrebama.

Zakon o zaštiti od nasilja u porodici i nasilja prema ženama u Federaciji BiH³ kao i Zakon o zaštiti od nasilja u porodici Republike Srpske⁴ prepoznaju emocionalne i intimne veze kao osnov za pravnu zaštitu, bez izričitog navođenja da se ta zaštita odnosi isključivo na heteroseksualne partnere. Ovakva formulacija otvara prostor za pravnu zaštitu LGBTIQ+ osoba koje su izložene nasilju u partnerskim odnosima.

Iako zakonodavstvo ne naglašava eksplicitno seksualnu orijentaciju ili rodni identitet, prema važećim zakonskim regulativama LGBTIQ+ osobe imaju osnov da potraže zaštitu kako u slučaju nasilja u partnerskim odnosima, tako i u slučaju nasilja koje nad njima vrše članovi primarne porodice. Time se potvrđuje da postojeći za-

3 Zakon o zaštiti od nasilja u porodici i nasilja prema ženama u Federaciji BiH. broj:02-02-2605/24 od 16.12.2024.godine, „Službene novine Federacije BiH“ broj:19/25

4 Zakon o zaštiti od nasilja u porodici Republike Srpske. „Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 102/2012, 108/2013, 82/2015 i 84/2019

konski okvir, iako ne dovoljno jasan u jezičkom smislu, ipak pruža mogućnost zaštite za LGBTIQ+ zajednicu kada se tumači u skladu sa principima jednakosti i zabrane diskriminacije.

Zakon definiše oblike nasilja (fizičko, psihičko, seksualno, ekonomsko), prava žrtava (pravna pomoć, osoba od povjerenja, smještaj u sigurnu kuću) i obavezu institucija da djeluju bez obzira na status postupka. Također predviđa hitne mjere zaštite – udaljenje počinioca, zabranu približavanja i kontaktiranja, kao i psihosocijalni tretman.

Posebno je važno da LGBTIQ+ osobe budu prepoznate kao žrtve sa specifičnim potrebama i da dobiju informaciju o svojim pravima u razumljivom i pristupačnom obliku.

3.3.3. Prava žrtava nasilja

Zaštitu, pomoć i podršku žrtvama nasilja dužni su pružiti nadležni organi: policijski organi, tužilaštva, sudovi, organi starateljstva, zdravstvene i obrazovne ustanove, zavodi za besplatnu pravnu pomoć i druge javne ustanove koji su u zakonu označeni kao subjekti zaštite.

Prema Zakonu o zaštiti od nasilja u porodici i nasilja prema ženama u Federaciji BiH, žrtva nasilja ima sljedeća prava:

- a) pravo na pristup službama za podršku žrtvama nasilja,
- b) pravo na besplatnu medicinsku pomoć, onoliko dugo koliko je potrebno,
- c) pravo na djelotvornu psihološku i drugu stručnu pomoć i podršku tijela, organizacije ili ustanove za pomoć žrtvama nasilja,
- č) pravo na zaštitu od zastrašivanja i osvete,
- ć) pravo na zaštitu dostojanstva tokom ispitivanja žrtve kao svjedoka,
- d) pravo na pratnju osobe od povjerenja pri preduzimanju svih radnji u kojima sudjeluje,

- dž) pravo na punomoćnika,
- đ) pravo na pratnju personalnog asistenta ukoliko je žrtva nasilja osoba s invaliditetom koja koristi usluge personalnog asistenta,
- e) pravo da, bez nepotrebnog odgađanja, bude obaviještena o ukidanju zadržavanja ili bijegu učinioca nasilja, te izricanju, produženju, zamjeni, te prestanku zaštitnih mjera koje su određene radi njene zaštite ili otpuštanju osuđenika s izdržavanja kazne zatvora,
- f) pravo da bude obaviještena o preduzetim radnjama povodom prijave nasilja i o ishodu postupka,
- g) pravo da bude ispitana bez neopravdane odgode nakon podnošenja prijave i po zahtjevu od strane osobe istog spola,
- h) pravo na izbjegavanje kontakta s učiniocem nasilja prije i tokom postupka, osim ako sudski postupak zahtijeva takav kontakt,
- i) pravo na socijalno stanovanje u skladu s propisima o stambenoj politici,
- j) pravo na privremeni smještaj u sigurnu kuću,
- k) pravo na policijsku zaštitu i osiguranje, u svrhu neometanog uzimanja osobnih stvari prilikom napuštanja zajedničkog domaćinstva,
- l) pravo na besplatnu pravnu pomoć,
- lj) pravo na tajnost podataka na osnovu kojih se može otkriti identitet žrtve nasilja ili identitet člana njene porodice.

Zakon obavezuje sve subjekte zaštite – policiju, centre za socijalni rad, zdravstvo i pravosuđe – da preduzmu mjere zaštite bez odlaganja i bez obzira na seksualnu orijentaciju ili rodni identitet žrtve. Pomagačice* imaju obavezu da žrtvu nasilja u porodici informišu o svim pravima i institucijama koje su u obavezi da pruže pomoći i podršku žrtvi, vodeći računa o bezbjednosti, povjerljivosti i poštovanju identiteta žrtve.

Takođe, važno je naglasiti da zakonom propisana prava i usluge podrške za žrtve nasilja u porodici nisu jednako dostupne u svim lokalnim zajednicama. Nedostatak kapaciteta, stručnih kadrova,

skloništa, kao i institucionalne koordinacije često onemogućava žrtvama, posebno onima koje pripadaju marginalizovanim grupama, da ostvare zaštitu i podršku na koju imaju pravo. **Pomagačice* treba da imaju informacije o dostupnim uslugama u njihovim lokalnim zajednicama.**

3.4. Uloga pomagačice* u zaštiti LGBTIQ+ osoba

Pomagačice* i institucije imaju ključnu ulogu u omogućavanju pristupa pravima. Pravo mora postati saveznik – kroz znanje, pristup, solidarnost i senzibilitet.

Uloga pomagačica dodatno je prepoznata kroz institut „osobe od povjerenja“ u Federaciji BiH i „lica od povjerenja“ u Republici Srpskoj, kao važan oblik podrške žrtvama nasilja u porodici.

OSOBA OD POVJERENJA – ZAKON O ZAŠTITI OD NASILJA U PORODICI I NASILJA NAD ŽENAMA FBiH (član 18)

(1) Žrtva nasilja može izabrati, prije ili tokom postupka, osobu od povjerenja koja će biti prisutna tokom postupka ili radnji u vezi sa zaštitom od nasilja.

(2) Osoba od povjerenja može biti bilo koja punoljetna osoba osim počinioca nasilja.

(3) Nadležni organi su obavezni omogućiti prisustvo osobe od povjerenja u svim postupcima i radnjama u koje je uključena žrtva nasilja, u skladu s propisima kojima je uređena nadležnost tih organa.

LICE OD POVJERENJA – ZAKON O ZAŠTITI OD NASILJA U PORODICI RS (član 21a)

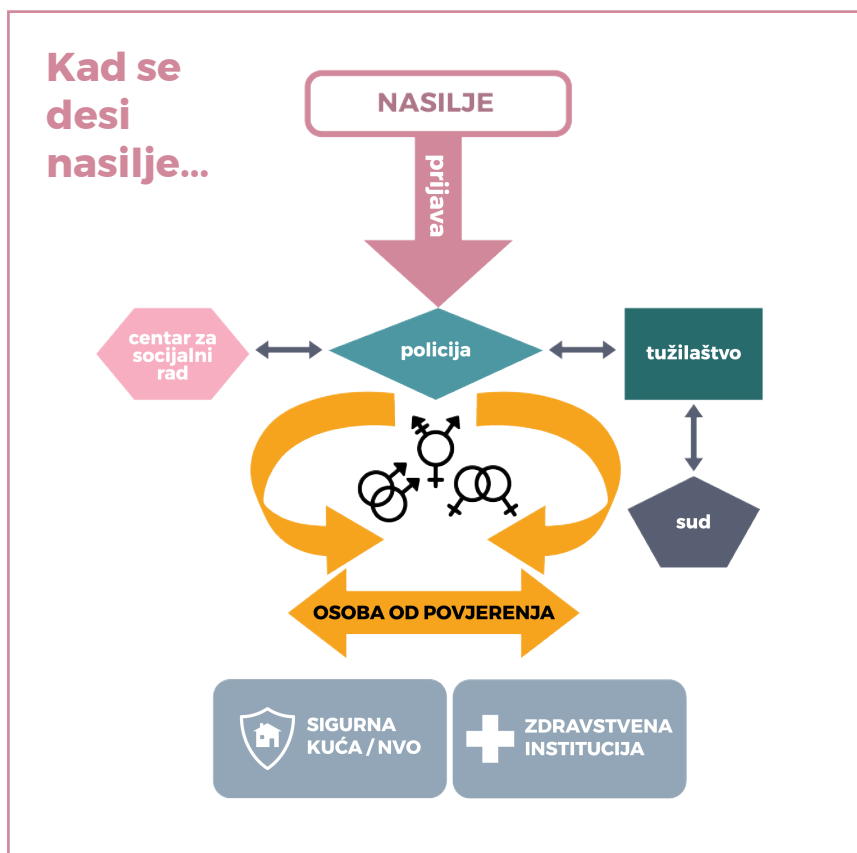
(1) Žrtva može izabrati, prije ili u toku postupka, lice od povjerenja koje će biti prisutno tokom jednog ili više postupaka ili radnji u vezi sa zaštitom od nasilja u porodici.

(2) Lice od povjerenja može biti bilo koje punoljetno lice osim učinioca nasilja.

(3) Nadležni organi su obavezni da omoguće prisustvo lica od povjerenja u svim postupcima i radnjama u koje je uključena žrtva, u skladu sa propisima iz svoje nadležnosti.

(4) Žrtva nasilja ima pravo na punomoćnika u postupku

Ovaj institut ima za cilj da osnaži žrtvu, poveća osjećaj sigurnosti i povjerenja u institucionalni sistem, ali i da omogući prisustvo osobe koja može pomoći u razumijevanju procedura i zaštiti prava žrtve tokom procesa.



Da još jednom istaknemo...

Pomagačice* predstavljaju most između žrtve i institucija – oni su ključna karika u procesu pružanja podrške, uspostavljanja povjerenja i omogućavanja pristupa pravima i uslugama koje žrtvi zakonski pripadaju.

Njihova uloga je posebno značajna kada žrtva nema dovoljno informacija, ne vjeruje institucijama, ili se boji posljedica prijavljivanja nasilja. Kao osobe od povjerenja (u FBiH) i lica od povjerenja (u RS), oni ne samo da pružaju emocionalnu i praktičnu podršku, već i prate žrtvu kroz postupke, tumače joj prava i procedure, i osiguravaju da glas žrtve bude saslušan i uvažen.

Ključno načelo u radu sa žrtvama nasilja je: „Ne učini štetu“. Ovo podrazumijeva odgovorno postupanje, puno poštovanje identiteta žrtve i izbjegavanje svake dodatne viktimizacije.

Pomagačice* moraju biti svjesne potencijalnih predrasuda i kontinuirano raditi na razvoju profesionalnog senzibiliteta, posebno kada je riječ o pristupu institucijama kako bi na najbolji način zaštitile LGBTIQ+ osobe od dodatne viktimizacije i diskriminacije.

Sažetak

Bosna i Hercegovina formalno posjeduje zakonski okvir za zaštitu ljudskih prava, uključujući i propise koji se odnose na nasilje, govor mržnje i diskriminaciju, ipak ti zakoni se u praksi rijetko primjenjuju. Institucionalna podrška, poput SOS linija za podršku, sigurnih prostora ili besplatne pravne i psihološke pomoći, gotovo da i ne postoji. U većini slučajeva, LGBTIQ+ osobe oslanjaju se na nevladine organizacije za osnovnu podršku, savjetovanje i zaštitu. Dodatna podrška LGBTIQ+ osobama koje trpe nasilje od sada mogu biti i *osobe od povjerenja*, odnosno pomagačice* u zajednici koje su kroz treninge, savjetovanja i ovaj Vodič dobile potrebna praktična znanja kako pružiti podršku.

Pravna država se temelji na poštovanju ljudskih prava svih, bez izuzetka, i stoga je važno da LGBTIQ+ osobe, njihove pomagačice* i šira zajednica poznaju zakon, koriste ga kao alat zaštite i ne dozvole da predrasude i diskriminacija imaju prednost nad pravdom i dostojanstvom. Uloga pomagačica* dodatno je prepoznata kroz institut „osobe od povjerenja“ u Federaciji BiH i „lica od povjerenja“ u Republici Srpskoj, kao važan oblik podrške žrtvama nasilja u porodici.

Pomagačice* imaju obavezu da žrtvu nasilja u porodici informišu o svim pravima i institucijama koje su u obavezi da pruže pomoći i podršku žrtvi, vodeći računa o bezbjednosti, povjerljivosti i poštovanju identiteta žrtve. Ključno načelo u radu sa žrtvama nasilja je: „Ne učini štetu“. Ovo podrazumijeva odgovorno postupanje, puno poštovanje identiteta žrtve i izbjegavanje svake dodatne viktimizacije.

Pomagačice* su prve osobe kojima se neko povjerio. Vrlo često su prva linija podrške gdje se prekida tišina i gdje se čuje bol. To je ogromna moć, ali i odgovornost. Njihova uloga nije u tome da objasne zašto se nekome nešto događa. Njihova uloga je da budu uz osobu. Stvore osjećaj sigurnosti i podrške, informišu osobu o pra-

vima i mogućnostima, povežu osobu sa resursima koji su na raspolaganju, budu uz osobu dok prolazi krizu – ali ne ulaze u terapijski proces. Da ne čine štetu. Pomagačica* ne interpretira simptome, već stvara siguran prostor u kojem osoba osjeća da nije sama. Upravo u toj jednostavnosti i jasnoći leži snaga pomagačke uloge – one su most između osobe u krizi i specijaliziranih servisa pomoći.

Zato je važno njegovati profesionalne granice, ali i jasnoću u pristupu. Pomagačica* treba znati kada situacija prelazi granice njene odgovornost i kako to prepoznati, imenovati i usmjeriti – na empatičan i podržavajući način. Ne zato što su slabe, već zato što poštuju i osobu kojoj pomažu – i sebe kao pomagačicu*. Preuzimanjem uloga koje ne pripadaju pomagačkom okviru može dovesti do nesnalaženja, povrede povjerenja, ili čak dodatnog retraumatiziranja osobe u krizi.

Ovaj *Vodič* detaljno pokazuje na šta sve pomagačice* moraju da vode računa i čega sve treba da budu svjesne, jer od trenutka kada se javno predstave kao pomagačica* i *osoba od povjerenja*, mijenja se njihova odgovornost u javnom govoru. Njihovi lični stavovi i ponašanje prvenstvo daju svakoj pojedinačnoj situaciji, imajući na umu „gdje“, „kada“, „kome“ i „kako“ govore.

Riječima autorica ovog *Vodiča*, “ovaj priručnik nije kraj – on je poziv da budemo pažljivije prema sebi i drugima. Da negujemo granice. Da ne zaboravimo da biti tu za druge počinje time da budemo tu i za sebe.”

O autoricama

Meliha Sendić je predsjednica i programska menadžerica Centra ženskih prava iz Zenice, organizacije koja se više od dvije decenije zalaže za zaštitu i unaprjeđenje prava žena, rodnu ravnopravnost i pristup pravdi u Bosni i Hercegovini. Kroz svoj dugogodišnji rad, posvetila se borbi protiv nasilja nad ženama, pravnoj zaštiti i osnaživanju žena kako bi prepoznale i ostvarile svoja prava. Meliha je magistrica međunarodne i regionalne sigurnosti, diplomirana menadžerica bezbjednosti, te stručnjakinja za procjenu rizika, krizno upravljanje i analizu društvenih i sigurnosnih izazova. Kao pokretačica brojnih inicijativa, posebno se ističe njen rad na uvođenju instituta osobe od povjerenja u Zakon o zaštiti od nasilja u porodici Federacije BiH, čime je ženama žrtvama nasilja osigurana sigurnija i efikasnija pravna zaštita. Također je zaslužna za razvoj Mreže 4P, inovativnog modela podrške koji omogućava efikasniju institucionalnu i praktičnu pomoć ženama širom Bosne i Hercegovine. Njena posvećenost temi rodne ravnopravnosti i pravne zaštite žena ogleda se i kroz autorstvo brojnih publikacija i priručnika, među kojima su: *Regionalne smjernice za procjenu rizika i upravljanje rizicima, Trgovina ljudima: fenomen, položaj i prava žrtava - Priručnik za pravne stručnjake i pružaoce pravne pomoći, Brošura za žrtve trgovine ljudima, Priručnik za pružanje podrške ženama u pristupu pravdi i specijalnim uslugama u lokalnoj zajednici, Kontekstualna analiza utjecaja kontrole malog oružja na femicid*, itd.

Bojana Jovanović je pravnica, ekspertkinja za ljudska prava i trenerica. Više od dvadeset godina posvećeno radi na borbi protiv diskriminacije i promociji rodne ravnopravnosti, socijalne pravde i društvene inkluzije, sa fokusom na žene, romsku zajednicu i LGBTIQ+ osobe. Njeno profesionalno djelovanje obuhvata širok spektar aktivnosti – od pravnog zagovaranja i pružanja podrške marginalizovanim grupama, do oblikovanja javnih politika i edukacije. Kao trenerica od 2004. godine, razvija i provodi treninge

namijenjene predstavnicima institucija, civilnog društva i zajednica, koristeći participativne metode koje osnažuju učesnike da aktivno doprinesu stvaranju pravednijeg društva. Autorka je brojnih edukativnih modula, priručnika i vodiča, koji pravne koncepte i institucionalne mehanizme prevode u praktične alate dostupne široj javnosti. Bojana je realizovala i niz kvalitativnih i kvantitativnih istraživanja u oblasti ljudskih prava, društvene nejednakosti i inkluzije, čije su analize korištene za strateško planiranje i razvoj inkluzivnih programa podrške. Njena tehnička ekspertiza obuhvata evaluacije programa, izgradnju kapaciteta i savjetodavnu podršku organizacijama u oblastima rodne ravnopravnosti, antidiskriminacije i zaštite prava ranjivih grupa. U svom radu dosljedno se oslanja na ljudskopravaški pristup, analitičku preciznost i duboku posvećenost društvenoj odgovornosti, stvarajući temelje za sistemske promjene koje vode ka inkluzivnijem i ravnopravnijem društvu.

Lejla Huremović je komunikološkinja i Geštalt psihoterapeutkinja. Posljednjih 15 godina se bavi aktivizmom, prvenstveno pravima LGBTIQ+ osoba. Kroz svoj profesionalni i aktivistički put se bavila edukacijom medija, analizom medijskog izvještavanja o LGBTIQ temama. Organizovala je niz medijskih kampanja koje su imale za cilj da edukuju i podižu vidljivosti postojanja LGBTIQ+ osoba u bh. društvu. Kao koordinatorica programa u Sarajevskom otvorenom centru devet godina je radila odnose s medijima i javnošću, bila je PR Međunarodnog festivala queer filma Merlinka u Sarajevu, kao i drugih kulturnih i aktivističkih događaja. Od 2014. do početka 2020. godine je uređivala portal čiji tematski fokus jesu prava i život LGBTIQ zajednice – lgbti.ba. Bavi se osnaživanjem LGBTIQ+ zajednice kroz različite edukativne radionice, te organizovanjem javnih performansa i protesta u cilju borbe za bolje stanje svakodnevnog života LGBTIQ osoba, ali i svih marginalizovanih grupa u našem društvu. Od 2019. do početka 2025. godine je radila za Internews tim u Sarajevu kao Producentica multimedijalnog sadržaja i koordinatorica programa rada sa medijima na Zapadnom Balkanu. Dio je tima Pravo ljudski festivala gdje obavlja funkciju komunikacijske i PR koordinatorice. Kao Geštalt psihoterapeutkinja od 2022. godine bavi se psihoterapijskom podrškom generalnoj

populaciji, sa posebnim fokusom na LGBTIQ+ osobe, organizuje psihoedukacijske radionice na različite teme vezane za mentalno i fizičko zdravlje. Jedna je od osnivačica Bh. povorke ponosa i članica Organizacionog odbora od početka.

O Fondaciji CURE

20 godina feminističkog aktivizma i društvene promjene

Fondacija CURE je feminističko-aktivistička organizacija koja djeluje za rodnu i spolnu ravnopravnost zalažući se za pozitivne društvene promjene putem obrazovnih, umjetničko-kulturnih i istraživačkih programa. Organizujući afirmativne akcije CURE slave snagu i moć žena, te rade na osnaživanju osoba kako bi postali/e pokretači/ce pozitivnih društvenih promjena u BiH i svijetu. Feministički aktivizam omogućio je siguran prostor u kojem su žene jake, neustrašive, sposobne i ujedinjene u svim svojim različitostima. CURE je organizacija koja spaja profesionalizam i aktivizam, u kojoj članice tima izlaze na ulice u znak javnog protesta protiv nasilja, diskriminacije, kršenja zakona i osnovnih ljudskih prava, organizuju performanse protiv svih oblika nasilja, te pozivaju umjetnike/ce, naučnike/ce, edukatore/ice, aktiviste/ice i građane/ke na akciju i konkretan lični doprinos u kreiranju boljeg i zdravijeg bosanskohercegovačkog društva.

U protekle dvije decenije postale smo prepoznatljiv centar feminističkog aktivizma u Bosni i Hercegovini i regiji. Kroz različite inicijative i programe osnažile smo hiljade žena i djevojaka, istaknule desetine ključnih tema vezanih za socijalnu pravdu, pokrenule javne rasprave te kontinuirano stvarale siguran prostor za dijalog i društvenu promjenu. Predstavljamo ključnu snagu u jačanju i edukaciji ženskog pokreta u Bosni i Hercegovini i regiji te smo prepoznate po snažnom zagovaranju prava žena, osnaživanju društveno marginalizovanih grupa i žena aktivnih u politici, te stvaranju sigurnih prostora za aktivizam i angažovanu umjetnost. Naše djelovanje temelji se na feminističkim, antimilitarističkim i antifašističkim principima i uvjerenjima, a naš angažman uključuje inicijative koje doprinose fizičkoj, ekonomskoj i društvenoj sigurnosti žena.

Kroz naše interaktivne programe, radionice i javne debate osnažujemo žene i djevojke da prepoznaju svoja prava i postanu nositeljice promjena. Također se zalažemo za bolju zakonsku regulativu koja

će osigurati veću zaštitu žena od nasilja, pravedniji ekonomski položaj i inkluzivnije društvo. Posebnu pažnju posvećujemo podršci marginalizovanim ženskim grupama, uključujući podršku usmjerenu ka LBT* ženama, ženama s invaliditetom, samostalnim roditeljicama, ženama iz ruralnih područja, ženama koje su preživjele nasilje, Romkinjama, migrantkinjama, ženama koje su preživjele različite vrste karcinoma, ženama koje su nevidljive i zaboravljene.

☎ +387 33 207 561

✉ info@fondacijacure.org

🌐 fondacijacure.org

📘 fondacijacure

📷 @fondacijacure

✂ @Fondacija_Cure

📺 Fondacija CURE

