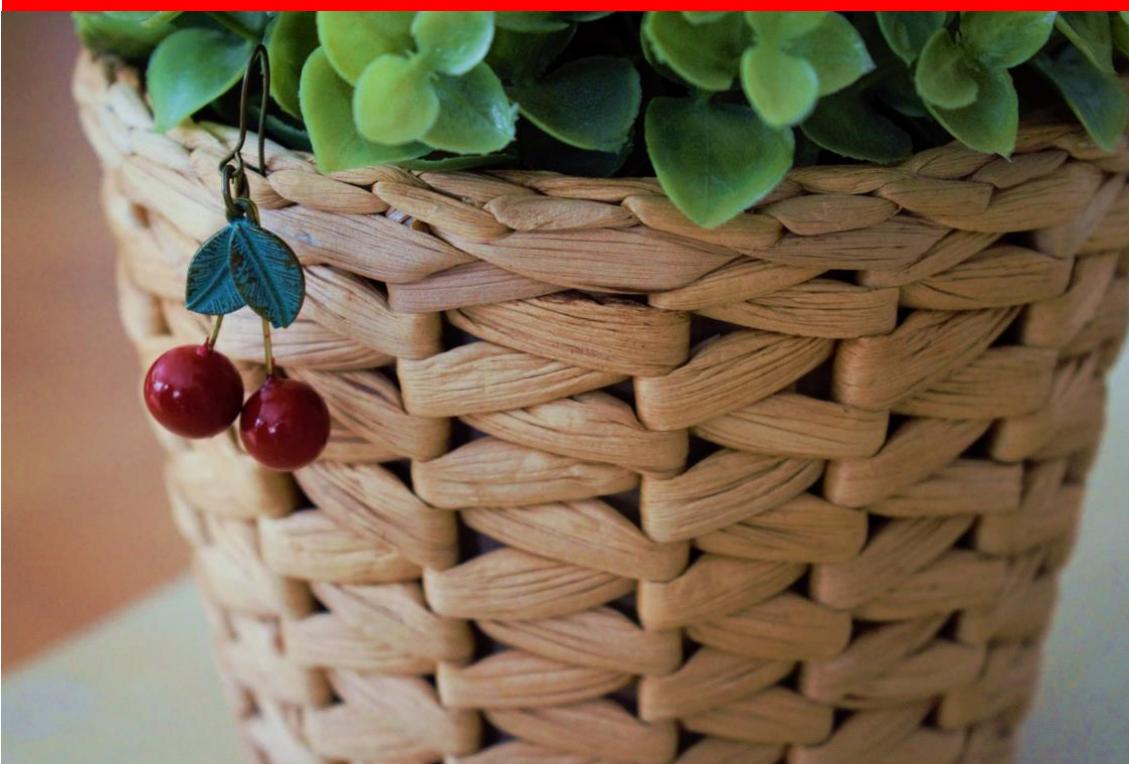


# PSIHOLOŠKA DOBROBIT IZBEGLICA I TRAŽILACA AZILA U SRBIJI

ISTRAŽIVAČKI IZVEŠTAJ ZA 2019. GODINU





MREŽA PSIHOSEOIJALNIH INOVACIJA (PIN) SE BAVI OSMIŠLJAVANJEM, IMPLEMENTACIJOM I EVALUACIJOM RAZLIČITIH PSIHOSEOIJALNIH INTERVENCIJA KOJE ZA CILJ IMAJU ZAŠTITU MENTALNOG ZDRAVLJA IZBEGLICA, TRAŽILACA AZILA I MIGRANATA, KAO I UNAPREĐENJE NJIHOVE PSIHOLOŠKE I SOCIJALNE DOBROBITI. PIN PRUŽA PSIHOLOŠKU PODRŠKU, SPROVODI EDUKATIVNE PROGRAME I PROGRAME U ŽAJEDNICI, ODNOŠNO OBEZBEDUJE ZAŠTITU MENTALNOG ZDRAVLJA ZA DECU I ODRASLE, KAO I KONTINUIRANU PODRŠKU PRI ADAPTACIJI I INTEGRACIJI U LOKALNU ŽAJEDNICU.

KAO IMPLEMENTACIONI PARTNER VISOKOG KOMESARIJATA UJEDINJENIH NACIJA ZA IZBEGLICE (UNHCR) U SRBIJI, PIN SPROVODI ISTRAŽIVANJA O PSIHOLOŠKIM POTREBAMA IZBEGLICA I FAKTORIMA KOJI UTIČU NA NJIHOVU DOBROBIT, U CILJU PRAĆENJA TREDOVA, EVALUACIJE I ADAPTACIJE PROGRAMA, OSIGURAVANJA PRAKSE ZASNOVANE NA PODACIMA U SISTEMU ZAŠTITE IZBEGLICA, KAO I OBEZBEDIVANJA PRAKTIČNIH PREPORUKA ZA SPROVOĐENJE PRILAGOĐENIH PROGRAMA PSIHOLOŠKE PODRŠKE.



## **SAŽETAK**

REZULTATI PROCENE MENTALNOG ZDRAVLJA POKAZUJU DA JE 79% IZBEGLICA PSIHOLOŠKI VULNERABILNO, TJ. DA IM JE POTREBAN NEKI VID PSIHOLOŠKE POMOĆI I PODRŠKE. U SVOJOJ SVAKODNEVNICI IZBEGLICE SE SUOČAVAJU SA RAZLIČITIM IZAZOVIMA, KAO ŠTO SU JEZIČKA BARIJERA, NEDEFINISAN PRAVNI STATUS, NEPOSEDOVANJE RADNE DOZVOLE, OGRANIČEN PRISTUP SOCIJALNIM I MEDICINSKIM USLUGAMA ITD. IPAK, MNOGI MEĐU NJIMA ISPOLJAVAJI VISOKU REZILIJENTNOST I VISOK KAPACITET ZA PREVLADAVANJE STRESA. KAKO BI OČUVALI SVOJE MENTALNO ZDRAVLJE I PREVAZIŠLI SVAKODNEVNE IZAZOVE IZBEGLICE SE OSLANJANJU NA RAZLIČITE STUBOVE PODRŠKE, KOJE JE NEOPHODNO DODATNO OJAČAVATI I RAZVIJATI.

KAKO BI SE DALJE UNAPREĐIVAO POSTUPAK AZILA U SRBIJI VAŽNO JE UČITI IZ ISKUSTAVA IZBEGLICA I ISKORISTITI INFORMACIJE I PREPORUKE DOBIJENE OD NJIH KAO SMERNICE ZA DALJE UNAPREĐENJE SISTEMA. SA TIM CILJEM SU U DRUGOM DELU PUBLIKACIJE ISTAKNUTI KLUČNI IZAZOVI KOJE SU IZBEGLICE PREPOZNATE TOKOM POSTUPKA AZILA, PRIKAZANA SU NJIHOVA RAZLIČITA ISKUSTVA, KAO I NEKOLIKO PRIMERA DOBRE PRAKSE.

NA KRAJU, RAZMATRANI SU IZAZOVI KOJE SA SOBOM NOSI INTEGRACIJA, KAO I POTENCIJALNA REŠENJA NA OSNOVU ISKUSTAVA UPRAVO ONIH KOJI SU U PROCESU PONOVNE IZGRADNJE SVOG ŽIVOTA U SRBIJI.

## **UVOD**

Ovaj izveštaj je zasnovan na podacima koji su prikupljeni na različitim lokacijama u Srbiji tokom aktivnosti pružanja psihološke podrške od strane psihologa PIN-a, uz podršku kulturnih medijatora i prevodilaca. Izveštaj ima za cilj da prikaže empirijske podatke o najistaknutijim psihološkim snagama i teškoćama sa kojima se izbeglice suočavaju, kao i o faktorima koji utiču na njihovu opštu dobrobit. Pored toga, u izveštaj su uključeni i podaci iz analiza intervjeta sa tražiocima azila u Srbiji. Ovi intervjui su osmišljeni tako da pružaju dubinski uvid u izazove sa kojima se izbeglice suočavaju, kao i da daju usmerenje ka potencijalnim rešenjima. Opšti cilj izveštaja je da svim relevantnim akterima obezbedi detaljne i blagovremene podatke koji se mogu upotrebiti za razvoj strateških i sistemskih rešenja za izbeglice koje borave u Srbiji. Preciznije, izveštaj ima za cilj da posluži kao osnov za unapređenje psihološke podrške i postupka azila oslanjanjući se na empirijske podatke a u cilju osiguravanja i unapređenja dobrobiti izbeglica.

## **METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

Prikazani podaci su prikupljeni u periodu između januara i septembra 2019. godine na lokacijama gde su izbeglice smeštene (pre svega, ali ne samo u Beogradu, Banji Koviljači, Sjenici, Tutinu i Bogovađi). U istraživanju su korišćene različite metode prikupljanja podataka. Naime, kvantitativni podaci o mentalnom zdravlju, rezilijentnosti, kapacitetu za prevladavanje stresa i životnim poteškoćama prikupljeni su pomoću standardnog seta upitnika. Dodatno, u cilju praćenja trendova i razumevanja načina na koji kontekstualne promene utiču na izbeglice u Srbiji, prikupljeni podaci su poređeni sa podacima prikupljenim pomoću istih instrumenata tokom 2017. i 2018. godine. Pored toga koristili smo i kvalitativne metode, kao što su pojedinačni intervjui sa tražiocima azila u cilju dubljeg razumevanja njihovih iskustava, oslanjanja na sistem podrške, odnosa sa državnim institucijama i drugim relevantnim učesnicima u postupku azila, procesa integracije i uloge lokalne zajednice.

U kvantitativnom delu istraživanja učestvovalo je ukupno 212 izbeglica. Najveći deo učesnika poreklom je iz Avganistana (49.3%), zatim iz Irana (37.8%), kao i iz Pakistana, Burundija, Iraka, Turske, Sirije, Zimbabvea, Somalije, Severne Makedonije, Kube, Kameruna i Palestine. U istraživanju je učestvovalo više muškaraca (75.4%) nego žena (22.1%), starosti od 13 do 68 godina, a najveći deo ispitanika se nalazi u opsegu od 18 do 35 godina.

Podaci o psihološkim teškoćama prikupljeni su pomoću instrumenta Refugee Health Screener (RHS-15). Dati instrument je izabran imajući u vidu da omogućava efikasnu, a istovremeno jezički i kulturološki prilagođenu procenu mentalnog zdravlja kada je reč o psihološkim teškoćama koje se najčešće javljaju. Važno je napomenuti da procena mentalnog zdravlja pomoću ovog instrumenta služi isključivo za identifikaciju pojedinaca pod rizikom, odnosno osoba koje bi trebalo uputiti na dalju stručnu procenu mentalnog zdravlja i dijagnostiku, kao i da se ovaj instrument ne koristi u dijagnostičke svrhe (za više informacija pogledati *Guidlines for improvement and protection of mental health of refugees, asylum seekers and migrants in Serbia* u izdanju WHO, 2019).

RHS-15 je zadavan od strane psihologa PIN-a, uz podršku prevodilaca ili je samostalno popunjavan od strane ispitanika kada su za to postojali neophodni uslovi (adekvatan nivo pismenosti ispitanika, razumevanja jezika i uputstva za popunjavanje upitnika, itd.). Za identifikaciju osoba pod rizikom, odnosno osoba koje su psihološki vulnerabilne, korišćen je prelomni skor od 12 jedinica (u skladu sa RHS smernicama za zadavanje i tumačenje). Pored toga, a u cilju povećanja osetljivosti instrumenta, korišćen je dodatni prelomni skor od 24 jedinice (dvostruko veći od inicijalnog prelomnog skora) kako bi se identifikovale visoko psihološki vulnerabilne osobe. Uvođenje dodatnog prelomnog skora se pokazalo kao veoma korisno u slučajevima kada je identifikovan veliki broj pojedinaca koji su psihološki vulnerabilni, a u svrhe određivanja prioriteta u situacijama kada su resursi za pružanje psihološke podrške ograničeni.

Rezilijentnost je konceptualizovana kao kombinacija pozitivnih aspekata funkcionalisanja pojedinca, kao što su subjektivni doživljaj dobrobiti, sreća i optimizam. Pored toga, u okviru RHS-15 upitnika procenjivani su i kapaciteti za prevladavanje stresa. Konačno, kako bi se prikupili podaci o dominantnim životnim teškoćama, ispitanici su popunjavali upitnik Post-Migration Living Difficulties Questionnaire, u cilju identifikovanja izloženosti različitim teškoćama, kao što su: diskriminacija, jezička barijera, nemogućnost zaposlenja, usamljenost, itd.

Cilj kvalitativnog dela istraživanja bio je da se omogući bolje razumevanje iskustava u toku postupka azila iz perspektive tražilaca azila u Srbiji. Stoga su psiholozi PIN-a sproveli 10 individualnih dubinskih intervjuja sa tražiocima azila i osobama koje su već dobile međunarodnu zaštitu u Srbiji. Intervjui su bili sveobuhvatni, pokrivajući sve relevantne teme u vezi sa postupkom azila - od odluke da se zatraži azil i ličnih motiva da se ostane i ponovo izgradi život u Srbiji, do samog postupka, kao i percepcije o ulozi svih relevantnih učesnika i psihološkom uticaju relevantnih događaja tokom postupka azila. Priključeni podaci prikazani su u drugom delu publikacije i imaju za cilj da ukažu na izazove i poteškoće, istaknu moguće načine za prevaziđenje ovih prepreka i daju smernice za unapređenje postupka azila u Srbiji putem participativnog pristupa.



Prethodni izveštaj o mentalnom zdravlju i dobrobiti izbeglica u Srbiji možete pogledati na:

SRB <https://psychosocialinnovation.net/publikacije/>

ENG <https://psychosocialinnovation.net/en/publications/>

# PSIHOLOŠKE TEŠKOĆE

Izbeglice koje traže zaštitu u Srbiji su preživele veliki broj traumatskih iskustava u svojoj zemlji porekla i tokom puta. Naši podaci iz 2014. (Vukčević, Dobrić, & Purić, 2014) i 2017. godine (Vukčević Marković, Gašić & Bjekić, 2017) pokazali su da je najveći broj izbeglica u Srbiji bio primoran da napusti svoje domove zbog rata ili nekog drugog zastrašujućeg događaja koji je ugrozio njihovu bezbednost ili bezbednost članova njihove porodice. Više od polovine izbeglica u Srbiji je svedočilo razaranju, nasilju i mučenju, a više od trećine je lično iskusilo teške povrede ili mučenje.

U potrazi za bezbednošću, izbeglice prelaze dugačak i nebezbedan put, tokom kog najčešće doživljavaju nove traume. Nakon zvaničnog zatvaranja takozvane Balkanske rute u martu 2016. godine broj onih čiji je život bio ugrožen tokom putovanja je porastao na 80%, s obzirom na to da mnogi nisu imali pristup hrani, vodi i sigurnom skloništu ili su pretrpeli teške fizičke povrede. Kolektivno proterivanje, nezakonito lišavanje slobode, fizičko nasilje i oduzimanje lične imovine samo su neka od različitih traumatskih iskustava kojima su izbeglice izložene tokom puta. Teški uslovi života i veliki broj traumatskih iskustava u zemlji porekla i tokom puta mogu imati značajan uticaj na mentalno zdravlje i psihološku dobrobit pojedinca. Upravo iz tog razloga mnoga istraživanja pokazuju da je zastupljenost određenih mentalnih poremećaja viša u populaciji izbeglica u poređenju sa domicijalnom populacijom.

U poslednjem opštem pregledu psiholoških teškoća i njihovih manifestacija u izbegličkoj populaciji koji su pripremili Crveni krst i PIN prikazani su osnovni uzroci i učestalost depresije, posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP) i anksioznosti u svetu, kao i u lokalnom kontekstu u Srbiji (Bjekić, Vukčević Marković, Todorović i Vračević, 2019). U nastavku ćemo prikazati rezultate procene najčešćih psiholoških teškoća u izbegličkoj populaciji (PTSP, depresija i anksioznost) koja je sprovedena 2019. godine i uporedićemo ih sa podacima prikupljenim 2017. i 2018. godine.



*Da li ste bili u zatvoru/pritvoru u zemlji porekla, u tranzitu ili u Srbiji?*

**37%** odgovara sa DA

*Da li su Vam tokom zatvora/pritvora bila uskraćena Vaša zakonska prava?*

**35%** odgovara sa DA

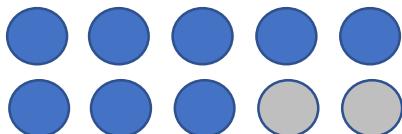
*Da li su Vam tokom zatvora/ pritvora bili uskraćeni osnovni uslovi za život?*

**38%** odgovara sa DA

*Da li ste tokom zatvora/ pritvora doživeli torturu?*

**30%** odgovara sa DA

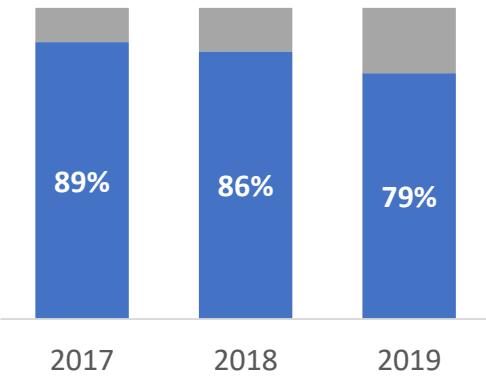




## PSIHOLOŠKA VULNERABILNOST

Procena najčešćih teškoća u pogledu mentalnog zdravlja uspostavljena je kao dobra praksa za efikasno identifikovanje osoba kojima je potrebna dodatna podrška kada je reč o zaštiti mentalnog zdravlja. Rezultati procene su pokazali da 8 do 10 ispitanika biva identifikovano kao psihološki vulnerabilno (tj. ima RHS-15 skor koji je jednak ili viši od prelomnog skora).

Ipak, treba napomenuti da postoji jasan pozitivan trend. Naime, kao što pokazuje sledeći grafikon, postoji blagi pad u procentu ljudi koji su identifikovani kao psihološki vulnerabilni tokom procena obavljenih u poslednje tri godine.



**Grafikon 1.** Rezultati procena mentalnog zdravlja 2017., 2018. i 2019. godine (plava boja predstavlja procenat osoba koje su identifikovane kao psihološki vulnerabilne, odnosno kao osobe kojima je potrebna dodatna podrška kada je reč o zaštiti mentalnog zdravlja)

# 79%

**izbeglica ima potrebu za nekim vidom psihološke podrške**

### Zastupljenost drugih relevantnih pokazatelja psiholoških teškoća

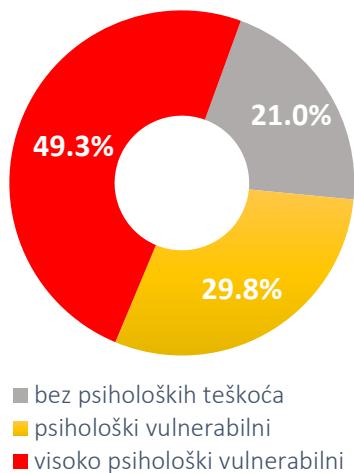
Pored standardne procene mentalnog zdravlja, pri odlučivanju o potrebi za psihološkom podrškom relevantni mogu biti i drugi pokazatelji psihološke vulnerabilnosti.

Neki od tih pokazatelja su i sledeći simptomi:

- Dugotrajan umor i fizička slabost – navodi **28.6%** izbeglica
- Razmišljanje o ili pokušaji samopovređivanja – navodi **24.6%** izbeglica
- Teškoće prilikom padanja u san ili značajne promene kada je reč o apetitu – navodi **32.1%** izbeglica.

Kao što je prikazano na Grafikonu 2, jedna trećina izbeglica ispoljava umerene nivoje psiholoških teškoća, dok je polovina visoko vulnerabilna, s obzirom da ostvaruju RHS-15 skorove koji su viši od dvostrukog prelomnog skora.

**Grafikon 2. Psihološka vulnerabilnost izbeglica**



Daljom analizom utvrđeno je da ne postoje rodne razlike kada je reč o psihološkoj vulnerabilnosti, tj. broj muškaraca i žena sa psihološkim teškoćama je približno jednak. S druge strane, važno je napomenuti da su neki simptomi psihološke vulnerabilnosti učestaliji kod žena nego kod muškaraca (npr. simptomi depresije), dok su drugi učestaliji kod muškaraca (npr. osećaj nemira i nemogućnost mirnog sedenja).

Pored toga, nisu dobijene statistički značajne razlike u broju maloletnih i odraslih osoba koje su identifikovane kao psihološki vulnerabilne. Ovi rezultati snažno govore u prilog tome da ne bi trebalo da postoji rodna ili starosna pristrasnost u pružanju psihološke podrške i usluga zaštite mentalnog zdravlja, tj. da bi ove usluge trebalo da budu podjednako dostupne za sve rodne i starosne grupe, ali i da je potrebno da pružene usluge budu uzrasno i rođno prilagođene.

Drugi kriterijum za procenu potrebe za neodložnom psihološkom podrškom je nivo akutnog distresa koji osoba doživljava. Ova vrsta procene se obično vrši pomoću vizuelne analogne skale ili "termometra" koji omogućava efikasnu procenu trenutnog emocionalnog distresa.

Procene zasnovane na skali akutnog distresa pokazuju da više od 64% izbeglica koje su učestvovali u istraživanju doživljava akutne psihološke teškoće i im je potrebno obezbediti neodložnu psihološku prvu pomoć. Nakon pružanja blagovremene podrške usmerene ka redukovajućem distresu, neophodno je uputiti osobu na postojeće službe koje se bave zaštitom mentalnog zdravlja, nastaviti sa praćenjem stanja osobe i obezbediti pristup kontinuiranoj psihološkoj podršci i, po potrebi, specijalizovanim uslugama zaštite mentalnog zdravlja.

**64%**

## **DEPRESIJA**

Najistaknutije psihološke teškoće u izbegličkoj populaciji su negativne emocije i kognicije tipične za depresiju. Ključni pokazatelji depresije su sniženo raspoloženje i/ili smanjeno interesovanje za svakodnevne aktivnosti. Dodatno, osoba ispoljava smanjen nivo energije, povećan umor, gubitak samopouzdanja, kao i tendenciju da oseća krivicu zbog svega što se dogodilo u prošlosti ili zbog svega što će se dogoditi u budućnosti. Rezultati procene mentalnog zdravlja pokazuju da više od trećine izbeglica doživljava izražene simptome depresije.

**36%**

## **ANKSIOZNOST**

Anksioznost je krovni termin koji se koristi kako bi se opisale psihološke teškoće koje karakteriše neprijatno stanje iščekivanja negativnih ishoda budućih događaja koje je praćeno strahom, odnosno intenzivan strah usled anticipirane pretnje. Najtipičniji pokazatelji anksioznosti su fizički simptomi, poput otežanog disanja, pojačanog znojenja, mučnine, vrtoglavice, itd. Rezultati procene mentalnog zdravlja pokazuju da tri od deset izbeglica ima izražene simptome anksioznosti.

**29%**



U Tabeli 1 prikazana je učestalost simptoma depresije i anksioznosti, tj. procenat izbeglica koje u velikoj meri doživljavaju date simptome. Rezultati procene pokazuju da su dominantne teškoće sa kojima se izbeglice suočavaju produženi periodi negativnog raspoloženja (tj. osećaj beznadežnosti, nemir, itd.), kontinuirana briga i veliki broj repetitivnih misli kojih ne mogu da se oslobole.

**Tabela 1.** Učestalost psiholoških teškoća koje ukazuju na simptome depresije i anksioznosti

Većinu vremena osoba se oseća tužno, tmurno i neraspoloženo **29.2%**

Osoba se oseća bespomoćno **46.5%**

Osoba oseća nedostatak energije, slabost i vrtoglavicu **34.3%**

Osoba lako ili često zaplače **36.2%**

Osoba ne može da prestane da razmišlja - misli joj se konstantno vrte po glavi **65.6%**

Osoba se lako uplaši, bez očiglednog razloga **36.7%**

Osoba oseća nervozu i trese se iznutra **32.2%**

Osoba ne može da se umiri, ili da ostane smirena **42.4%**

Osoba ima bolove u mišićima, kostima i zglobovima **32.3%**



## TEŠKOĆE POVEZANE SA TRAUMOM

Posttraumatski stresni poremećaj (PTSP) je poremećaj mentalnog zdravlja koji se javlja kao posledica izloženosti ekstremnom stresu usled doživljavanja jednog ili više traumatskih iskustava. Odgovor na traumu se može značajno razlikovati među osobama koje su doživele traumatsko iskustvo i zavisi od mnogih personalnih i socijalnih faktora, stoga se ne može očekivati da će svako ko je prošao kroz traumatsko iskustvo razviti PTSP. Simptomatologija PTSP-a uključuje: intruzivna i ponavljajuća nevoljna sećanja na traumatski događaj, visoku reaktivnost na okidače koji su na neki način povezani sa traumatskim iskustvom, a posledično i tendenciju izbegavanja mesta i situacija koja podsećaju na kontekst traumatskog događaja.

Dodatno, teškoće povezane sa traumom mogu podrazumevati širok opseg negativnih kognicija i emocija, kao i nemogućnost prizivanja i tačnog predstavljanja određenih segmenata traumatskog iskustva ili događaja koji su se odigrali neposredno pre traume. Rezultati procene mentalnog zdravlja ukazuju na to da jedna od pet izbeglica ima izražene teškoće povezane sa traumom (Tabela 2).

**Tabela 2. Učestalost psiholoških poteškoća povezanih sa traumom**

Osoba ima nametnuta sećanja na traumu ili osećaj da ponovo doživljava traumu	<b>27.2%</b>
Osoba ima izražene fizičke reakcije (npr. preznojavanje, ubrzani rad srca) pri susretu sa ili pri pomisli na neki aspekt traume	<b>32.3%</b>
Osoba ima osećaj emocionalne praznine i otupelosti (npr. osoba oseća da je tužna, ali ne može da zaplače)	<b>26.8%</b>
Osoba ispoljava povisenu pobuđenost i reaktivnost (npr. plašljivost, iritabilnost)	<b>21.3%</b>



# DOBROBIT I REZILIJENTNOST

Pored procene psiholoških teškoća važno je proceniti i dobrobit pojedinca pomoći pokazatelja pozitivnog psihološkog funkcionisanja. Rezultati u Tabeli 3 su komplementarni sa prethodno prikazanom učestalošću simptoma. S jedne strane, jasno je da postoji značajan broj izbeglica koje doživljavaju visoki stepen dobrobiti.

**Tabela 3.** Pokazatelji dobrobiti i procenat izbeglica koji ih doživljavaju

Osećam se vedro i raspoloženo	<b>38.7%</b>
Osećam se smireno i opušteno	<b>36.5%</b>
Osećam se aktivno i energično	<b>43.9%</b>
Budim se sa osećajem svežine i odmorna	<b>41.7%</b>
Moj svakodnevni život je ispunjen stvarima koje me interesuju	<b>29.5%</b>

Doživljavanje psiholoških teškoća uz istovremeno ispoljavanje visokog nivoa rezilijentnosti u prvi mah može delovati kontradiktorno. Međutim, reč je o veoma čestom fenomenu, naročito među osobama koje su preživele traumatična iskustva. Naime, rezilijentnost je rezultat prevaziđenja i integriranja traumatskih iskustava. Rezilijentnost ne podrazumeva da osoba ne doživljava teškoće ili distres. Zapravo, put ka rezilijentnosti će verovatno podrazumevati i značajnu količinu emocionalnog distresa. Kako bi se ostvarila i održala rezilijentnost i visok nivo psihološkog funkcionisanja potrebno je mnogo lične snage, kao i kontinuirana socijalna podrška.

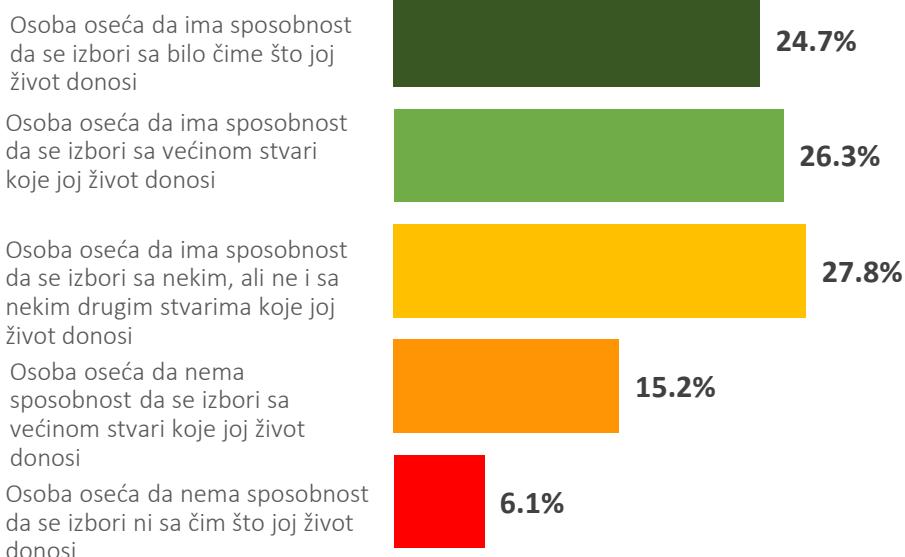
S druge strane, važno je napomenuti da više od polovine izbeglica doživljava niži stepen dobrobiti od poželjnog. Ovi podaci zahtevaju primenu mera u cilju poboljšanja kvaliteta života izbeglica u svim aspektima koji su relevantni za njihovu dobrobit, kao što su, između ostalog, mere psihološke podrške. Uprkos traumatskim iskustvima iz prošlosti i svakodnevnim životnim izazovima, većina izbeglica pokazuje veliki broj pokazatelja pozitivnog funkcionisanja, kao i visoke nivoe rezilijentnosti (Tabela 4). Važno je da se svi programi koji imaju za cilj promovisanje dobrobiti oslanjaju na i nadograđuju ovih kapaciteta kako bi se ostvarila dugoročna korist za pojedince, porodice i izbegličku zajednicu.

**Tabela 4.** Rezilijentnost i pokazatelji pozitivnog funkcionisanja

Optimizam (Optimističan/na sam u pogledu budućnosti)	<b>70.6%</b>
Samopoštovanje (Verujem da sam sposoban/na da u životu postignem velike stvari)	<b>77.9%</b>
Sreća (U celini sebe smatram srećnom i zadovoljnom osobom)	<b>51.7%</b>

## KAPACITET ZA PREVLADAVANJE STRESA

Prevladavanje stresa predstavlja sposobnost osobe da na adaptivan način koristi različite bihevioralne i kognitivne mehanizme kako bi se izborila sa životnim teškoćama. Sastoje se od različitih strategija koje ljudi primenjuju kada se susretnu sa stresom, odnosno traumom kako bi se izborili sa bolnim ili teškim emocijama. Strategije ili mehanizmi prevladavanja stresa mogu da pomognu u prevazilaženju stresnih događaja, kao i u očuvanju emocionalne dobrobiti pojedinca. Rezultati procene kapaciteta za prevladavanje stresa pokazuju da 51% izbeglica oseća da ima sposobnost da se izbori sa izazovima i preprekama. S druge strane, jedna od pet izbeglica izbeglica oseća da nema sposobnost da se izbori sa većinom, ako ne i sa svim preprekama sa kojima se susreće u životu.



Uopšte gledano, kapacitet za prevladavanje stresa zavisi od ličnih faktora, kao što su strategije/mehanizmi prevladavanja koje osoba primenjuje, ali i od socijalnih i sredinskih faktora, tj. izazova i spoljnih sistema podrške koji mogu pomoći osobi u prevazilaženju tih izazova.

## ŽIVOTNE TEŠKOĆE

Pored negativnih životnih događaja koje je osoba doživela u zemlji porekla, kao i mnogih teškoća koje je osoba doživela tokom puta, na psihološku dobrobit značajno utiču i uslovi života u zemlji trenutnog boravišta.

U Tabeli 5 prikazani su procenti izbeglica koji navode da ih brinu različite teme u okviru standardizovanog upitnika kojim se procenjuju postmigracione teškoće. Značajno je napomenuti da prikazani rezultati predstavljaju subjektivnu procenu teškoće ili brige u vezi sa različitim temama, koja ne mora predstavljati meru dostupnosti ili kvaliteta različitih vidova podrške u Srbiji (objektivni podaci o dostupnosti usluga i podrške za izbeglice i migrante u Srbiji su dostupni na drugom mestu), već ovi rezultati, pored objektivne dostupnosti usluga mogu biti posledica i psihofizičkog zdravlja osobe, prethodnog iskustva, manjka informacija i slično.

**Tabela 5.** Da li te u Srbiji muči...

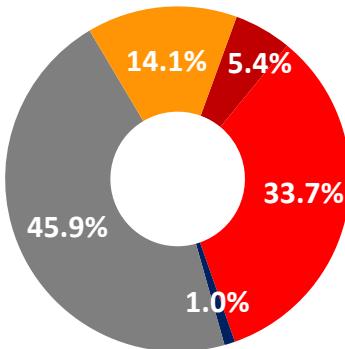
Teškoće u komunikaciji	<b>58.2%</b>	Strah od nemogućnosti pristupa adekvatnom medicinskom tretmanu u slučaju zdravstvenih problema	<b>51.0%</b>
Diskriminacija	<b>49.2%</b>	Nedovoljan pristup neodložnoj medicinskoj zaštiti	<b>48.0%</b>
Razdvojenost od porodice	<b>65.5%</b>	Nedovoljan pristup dugoročnoj zdravstvenoj zaštiti	<b>43.2%</b>
Briga za porodicu u zemlji porekla	<b>70.7%</b>	Nedovoljan pristup stomatološkim uslugama	<b>52.3%</b>
Nemogućnost povratka u zemlju porekla u slučaju vanredne situacije	<b>60.5%</b>	Nedovoljan pristup savetodavnim uslugama	<b>42.8%</b>
Neposedovanje radne dozvole	<b>66.8%</b>	Nedovoljna socijalna pomoć od strane državnih organa i institucija	<b>61.0%</b>
Nemogućnost pronalaženja posla/ zaposlenja	<b>66.5%</b>	Nedovoljna pomoć od dobrotvornih i humanitarnih organizacija	<b>67.4%</b>
Loši uslovi rada	<b>51.0%</b>	Siromaštvo	<b>62.6%</b>
Boravak u pritvoru	<b>29.5%</b>	Usamljenost i dosada	<b>64.5%</b>
Intervjui sa policijom	<b>28.1%</b>	Izolovanost	<b>45.0%</b>
Odlaganje i dugo trajanje postupka azila	<b>40.3%</b>	Nedovoljan pristup željenoj hrani	<b>67.0%</b>
Sukobi sa policijom	<b>21.3%</b>	Zdravstveni problemi	<b>54.8%</b>
Strah od vraćanja u zemlju porekla	<b>60.9%</b>		

## SRBIJA KAO ZEMLJA DESTINACIJE

Profil izbeglica i migranata koji borave u Srbiji se promenio tokom prethodnih nekoliko godina, a najviše u tom smislu što se povećao procenat onih koji vide Srbiju kao odredišnu zemlju. Prikupljeni podaci pokazuju da 37% ispitanika želi da ostane u Srbiji i vidi Srbiju kao zemlju konačnog odredišta. Grafikon 3 prikazuje procenat učesnika u istraživanju u pogledu njihove namere da zatraže azil u Srbiji.

- Da, dobio sam status izbeglice u Srbiji
- Da, podneo sam zahtev za azil u Srbiji
- Da, ali sam nažalost odbijen
- Ne, ne planiran da zatražim azil u Srbiji
- Još uvek ne znam šta će uraditi

Grafikon 3. Da li ste podneli zahtev za azil u Srbiji?



Oni koji **ne žele da ostanu u Srbiji** se nadaju da će preći granicu i da će moći da nastave svoj put. Ipak, samo 36.1% ispitanika veruje da će preći granicu, a samo 42.7% je uvereno da će u nekom trenutku doći do svoje odredišne zemlje. Kada je reč o vremenskoj odrednici, većina očekuje da će uspeti da pređe granicu u narednih 6 meseci.

**28.5% misli da će im biti potrebno dve ili više godina da pređu granicu**

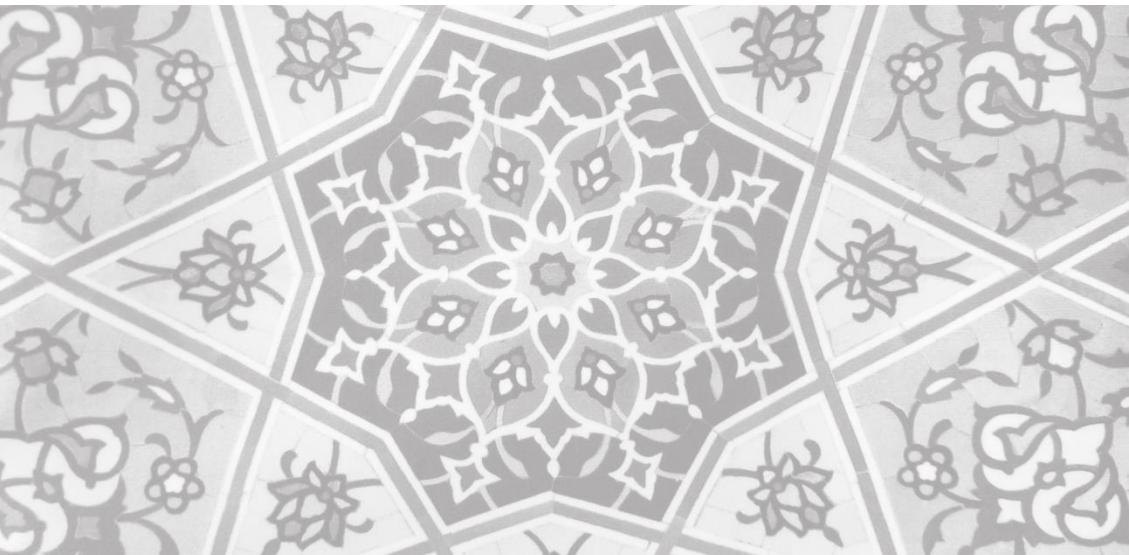
## **POSTUPAK AZILA I MENTALNO ZDRAVLJE**

Prvi i ključni korak kroz koji tražioci azila prolaze u izgradnji novog života predstavlja postupak azila. Mnogobrojna istraživanja ukazala su na to da ovaj postupak, od čijeg će ishoda zavisiti dalji život osoba koje apliciraju za azil, ima neodvojivu i dvosmernu vezu sa psihološkom dobrobiti, te da je od ključnog značaja razumeti na koji način teškoće u domenu mentalnog zdravlja mogu uticati na tok i ishod postupka azila, kao i na koji način različite faze postupka azila mogu uticati na psihološku dobrobit osobe. Razumevanjem dvosmerne veze postupka azila i psihološkog stanja tražilaca azila, moguće je osmisliti i unaprediti programe podrške tokom trajanja postupka, i dati preporuke u vezi sa tim na koji način je moguće celokupan postupak azila učiniti osetljivijim na pitanja mentalnog zdravlja.

Prethodna istraživanja ukazala su na to da, sa jedne strane, teškoće u domenu mentalnog zdravlja mogu uticati na kapacitet za prisećanje i svedočenje o traumatskom i stresnom iskustvu, kao i događajima pre ili posle traumatskog iskustva (American Psychiatric Association, 2013), što je od posebnog značaja za ishod postupka utvrđivanja ispunjenosti uslova za međunarodnu zaštitu.

Ovi kapaciteti mogu biti posebno oslabljeni kod osoba sa izraženom simptomatologijom posttraumatskog stresnog poremećaja, kao i u slučaju višestrukog ponavljanja iskaza o traumatskom iskustvu i dugog trajanja postupka azila (Herlihy, Scragg, & Turner, 2002).

Dodatno, različite psihološke teškoće mogu uticati i na način na koji osoba govori o svom iskustvu.



## **PROCENA MENTALNOG ZDRAVLJA U POSTUPKU AZILA: PRIMER DOBRE PRAKSE**

*U januaru 2019. godine doneta je prva pozitivna odluka o dodeljivanju međunarodne zaštite u Republici Srbiji koja se u obrazloženju poziva na izveštaj o psihološkom stanju tražilaca azila, načinjenog od strane PIN-ovih psihologa. Već u narednim mesecima, novouspostavljena praksa donela je još dve odluke u kojima se prilikom ocene osnovanosti zahteva za azil uzima u obzir i psihološka procena i preporuke koje se odnose na psihološku dobrobit.*

*Uvažavanje multidisciplinarnog pristupa u proceni osnovanosti zahteva za azil predstavlja značajan primer dobre prakse Kancelarije za azil u pružanju adekvatne zaštite tražiocima azila u Srbiji.*

Tako, često može biti prisutna neusklađenost između visoko traumatskog verbalnog sadržaja koji osoba deli, i pratećeg afektivnog tona. Važno je razumeti da ovakva neusklađenost može biti očekivana posledica psiholoških teškoća, a ne nužno posledica neverodostojnosti iskaza. Konačno, važno je razumeti da simptomatologija povezana sa izbegavanjem sadržaja povezanih sa traumom (American Psychiatric Association, 2013) može uticati i na smanjenu motivaciju za ulazak u postupak azila, kao i izbegavanje svedočenja o različitim aspektima traumatskog iskustva.

Sa druge strane, pokazano je da različite faze postupka azila mogu nepovoljno uticati na teškoće u domenu mentalnog zdravlja. Tako, saslušanja u postupku azila mogu dovesti do izraženijih simptoma intruzija odnosno nevoljnog prisećanja traumatskog iskustva kroz takozvane „flešbekove“ koji nisu pod kontrolom osobe, ili kroz košmare (Schock, Rosner, & Knaevelsrud, 2015), dok duži i neizvesniji postupak, kao i odlaganja koraka u postupku azila mogu dovesti do učestalijih psiholoških teškoća (Hallas, Hansen, Stæhr, Munk-Andersen, & Jorgensen, 2007). Posebne rizike za mentalno zdravlje nosi faza iščekivanja odluke o dodeljivanju zaštite. U slučaju negativne odluke, povišen je rizik od urušavanja psihološke stabilnosti, izraženih simptoma anksioznosti, depresivnosti i PTSP-a, kao i suicidalnih ideja i namera (Jakobsen, Ashley, Demott, & Wentzel-larsen, 2017). Sa druge strane, pozitivna odluka o dobijanju međunarodne zaštite takođe nosi značajan nivo stresa i predstavlja fazu pojačanog rizika za psihološku dobrobit usled pokretanja velikog broja daljih životnih pitanja koje ovakva odluka sa sobom donosi.

*„Kada sam saznao da je odluka negativna, sve mi se srušilo. Nisam dve nedelje mogao da ustanem iz kreveta. Tada mi je bilo potrebno da me neko odvede kod psihologa, ali nisam imao snage da sam zatražim pomoć.“*

*Tražilac azila iz Avganistana*

*„Za moj rad sa korisnicima i pristup njima mi je mnogo značilo kada sam shvatio da to što neko deluje ravnodušno ne znači da nije prošao kroz teška iskustva, i da to da li se neko lako rasplaće nije jedina mera toga koliko mu je teško.“*

*Pravni zastupnik*

# TRAŽIOCI AZILA O POSTUPKU AZILA

Sa ciljem uključivanja mišljenja korisnika u unapređenje zaštite izbeglica u Srbiji, PIN je sproveo intervjuje sa 10 korisnika koji su dobili azil u Srbiji ili se nalaze u poslednjoj fazi postupka. Intervjui su za cilj imali sticanje boljeg razumevanja različitih iskustava koje su korisnici imali tokom postupka azila, glavnih izazova sa kojima su se u ovom procesu susretali, kao i dobijanje uvida u primere dobre prakse.

Pitanja u okviru intervjeta bila su grupisana u 9 tematskih celina, uključujući: 1. Donošenje odluke o traženju azila u Srbiji, 2. Period od odluke o traženju azila, do podnošenja zahteva za azil, 3. Podnošenje zahteva za azil, 4. Period čekanja do saslušanja, 5. Saslušanje, 6. Saopštavanje odluke, 7. Period posle dobijanja negativne odluke, 8. Period posle dobijanja pozitivne odluke, 9. Opšte preporuke i zaključci. U okviru svake celine, pitanja su bila usmerena na ispitivanje ličnog iskustva u svakoj od faza, izazova koji su postojali, podrške koja je bila posebno značajna, kao i preporuka za unapređivanje svake od faza postupka azila iz perspektive korisnika. U nastavku je priložen deo pitanja iz vodiča za intervjuje koji su se sprovodili.

## Odluka o traženju azila u Srbiji

1. Kada ste počeli da razmišljate o tome da ostanete u Srbiji?
2. Koji su bili glavni razlozi zbog kojih ste želeli da tražite azil u Srbiji?
3. Koji su bili glavni razlozi zbog kojih ste oklevali ili niste bili sigurni da li da tražite azil u Srbiji?

## Od odluke da se traži azil do podnošenja zahteva za azil

4. Šta ste radili nakon što ste rešili da tražite azil u Srbiji? Kome ste se obratili? Kako ste saznali za tu organizaciju/ osobu/ instituciju?
5. Ko Vam je pomagao u daljim koracima? Na koji način? Sa kim ste se savetovali?
6. Da li Vam se, iz ove perspektive, čini da su Vam neke informacije nedostajale u tom trenutku?
7. Šta Vam je u ovom periodu predstavljalo najveću teškoću?
8. Šta Vam je u ovom periodu posebno značilo? Šta Vam je pomagalo da se osetite bolje?
9. Da li neku podršku koju ste dobili smatraste posebno značajnom?
10. Da li mislite da bi u ovoj fazi trebalo da postoji neka dodatna podrška za tražioce azila koji tek sada ulaze u ovaj proces? Ako da, kakva?

### **Podnošenje zahteva za azil/ Saslušanje**

11. Da li ste imali neku pripremu za podnošenje zahteva/ saslušanje? Ko Vas je pripremao, i kako? Da li je priprema bila ponuđena ili ste je sami tražili?
12. Da li iz ove perspektive mislite da ste pre podnošenja zahteva/ saslušanja imali sve potrebne informacije u vezi sa tim kako će taj proces da izgleda, šta se od Vas očekuje, itd.?
13. Da li mislite da Vam je bila potrebna dodatna priprema? Ako da, kakva?
14. Pokušajte da nam što detaljnije objasnite kakvo je bilo podnošenje zahteva/ saslušanje. Ko je sve bio tu? Koliko je trajalo? Da li ste imali pauze? Da li Vas je nešto iznenadilo? Da li Vam je nešto smetalo? Da li Vam je nešto posebno značilo? Kako ste se osećali? Da li ste imali vremena da ispričate sve što ste želeli? Da li je nešto ostalo nedorečeno? Kako procenjujete saradnju sa prevodiocem, pravnim zastupnikom, predstavnicima Kancelarije za azil?
15. Na koji način mislite da bi ovaj deo postupka azila mogao da se unapredi? Šta bismo mogli da promenimo tako da unapredimo ovu fazu postupka za one koji bi tek trebalo da imaju prvi razgovor?

### **Period čekanja do saslušanja**

16. Da li ste imali informaciju o tome koji je sledeći korak nakon podnošenja zahteva, šta se od Vas očekuje, i koliko je otprilike vremena potrebno da čekate do nekog sledećeg koraka?
17. Kako ste se osećali u ovom periodu? Kako ste provodili vreme?
18. Da li ste imali neku podršku u ovom periodu? Koju? Da li Vam je nešto dodatno bilo potrebno?
19. Na koji način mislite da bi ovaj deo postupka azila mogao da se unapredi?

### **Saopštavanje odluke**

20. Kako Vam je saopštена odluka, ko Vam je saopštio odluku, ko je sve bio prisutan?
21. Da li mislite da ste dobili sve potrebne informacije uz saopštavanje odluke (šta su dalje opcije, šta je potrebno da uradite, šta se od Vas očekuje?)
22. Da li mislite da bi samo saopštavanje odluke moglo nekako da se unapredi? Na koji način?

### **Period posle dobijanja negativne odluke**

23. Da li ste imali sve informacije u vezi sa tim koje su dalje opcije? Šta je sledeći korak, koji je vremenski okvir i šta se od Vas očekuje?
24. Kako ste se osećali u ovom periodu? Kako ste provodili vreme?
25. Da li ste imali neku podršku tokom ovog perioda? Kakvu i od koga? Sa kim ste se savetovali?
26. Na koji način mislite da bi ovaj deo postupka mogao da se unapredi?

### **Period posle dobijanja pozitivne odluke i integracija u zajednicu**

27. Kako ste se osećali nakon dobijanja odluke? Kako ste provodili dane? O čemu ste razmišljali?
28. Šta Vam predstavlja najveću teškoću u ovom periodu?
29. Šta Vam u ovom periodu najviše znači?
30. Šta bi danas, za Vas lično, bilo najznačajnije da se desi u narednom periodu? Pokušajte da navedete tri stvari/ teme? (npr. rešavanje nekog problema, dobijanje dodatne podrške, itd.)
31. Na koji način bismo mogli da unapredimo sistem, tako da osobama koje dobiju zaštitu u Srbiji, u ovom periodu bude pružena bolja podrška?

### **Zaključci i opšte preporuke**

32. Imajući celokupno lično iskustvo u vidu, da li biste preporučili apliciranje za azil u Srbiji?
33. Šta mislite da je posebno važno da osoba koja ulazi u postupak zna na samom početku?
34. Na koje institucije i organizacije biste osobu koja ulazi u postupak uputili?
35. Šta bi osoba trebalo da izbegava tokom postupka?
36. Šta je posebno važno da osoba koja je u postupku azila radi, na koji način da razmišљa, provodi vreme, gde i od koga da traži podršku i savete?
37. Šta mislite da je posebno važno da znaju osobe koje mogu da utiču na sistemske promene u vezi sa postupkom azila, kao i oni koji pružaju različite vidove podrške tražiocima azila u Srbiji?

\*Sve intervjue sprovodili su psiholozi posebno obučeni za rad sa visoko traumatizovanim osobama i sprovođenje kvalitativnih psiholoških istraživanja; pitanja u intervjuima bila su individualno prilagođena iskustvima, aktuelnom psihološkom stanju i pravnom statusu korisnika.

# 1

## ODLUKA O TRAŽENJU AZILA U SRBIJI

Kao najčešće razloge za odluku da ostanu u Srbiji, tražioci azila navode ljubaznost i empatiju ljudi u Srbiji, bezbednost, mogućnost da se vodi miran i normalan život, relativno laku mogućnost otvaranja sopstvenog privatnog posla i lepu prirodu. Većina je odluku da ostane u Srbiji donela tek nakon dolaska u Srbiju, upoznavanja ljudi i savetovanja sa prijateljima i pravnim zastupnicima.

*„Kada smo stigli u Srbiju, prolazili smo kroz neko selo. Nedeljama smo već pešačili, bili smo umorni, prljavi i sigurno nismo bili lep prizor. U jednom trenutku smo čuli kako neko više za nama. Zastali smo, očekujući neku neprijatnost, ali smo ugledali starca kako ide ka nama, i nosi nam pune ruke voća“.*

*„Svuda se oseća se porodična atmosfera. Na ulici možeš da vidiš roditelje kako brinu o svojoj deci, čuješ decu kako se smeju. To je ljudima u Srbiji važno, a to je i ono što nama lično najviše znači“.*

*„Ja ne želim puno. Ovde je lepo, mirno je, i ne treba mi veliki kapital da bih započeo neki svoj mali biznis. Mislim da je Srbija dobro mesto za nas koji pre svega tražimo jedan bezbedan, miran i tih život“.*



## PODNOŠENJE ZAHTEVA ZA AZIL

Saradnja sa predstavnicima Kancelarije za azil, i odnos koji se uspostavlja tokom podnošenja zahteva za azil ocenjeni su kao prijatni i dobromerni od strane većine tražilaca azila koji su učestvovali u istraživanju, dok je prevođenje tokom podnošenja zahteva prepoznato kao najveći izazov. Tako, tražiocu azila navode da se dešavalo da ih prevodilac ne razume, da ne govori njihov maternji jezik, da tokom intervjeta pređu sa njihovog maternjeg jezika na engleski jezik, kao i da u slučajevima kada su ovo izneli kao problem, nije bilo adekvatne reakcije, te da je isti prevodilac prevodio do kraja intervjeta, a često i u nastavku postupka azila. U vezi sa ovim neki navode da bi im značila podrška pravnih zastupnika u samom trenutku kada se shvati da je prevođenje neadekvatno. Dodatno, kao poseban izazov navodi se i angažovanje prevodioca koji je i sam tražilac azila, posebno u slučajevima kada prepoznaju da je osoba koja prevodi iz istog rodnog grada kao oni, ili kada se radi o osobi koja u Srbiji boravi u istom azilnom centru.

*„Trebalo bi da postoji prevodilac u postupku azila koji je ovlašćen da to radi, i stručan, tako da ne moram da brinem o tome da li su me dobro razumeli. Teško mi je da u tom trenutku moram da razmišljam kako da uprostim rečenicu tako da me prevodilac razume. Teško mi je i da razmišljam o tome da li će nešto od stvari o kojima pričam kasnije biti rašireno po kampu“.*

*„Znala sam da prevodilac i ja pozajemo iste ljudi, te mi nije bilo priyatno da o svojim iskustvima govorim pred njim“.*

Kao posebno značajnu podršku koju dobijaju u ovom periodu, tražiocu azila izdvajaju pravnu pomoć, a posebno pripremu za podnošenje zahteva. U slučajevima kada je ova priprema izostala, ili je trajala kratko i dešavala se neposredno pred, tražiocu azila podnošenje zahteva procenjuju kao stresnije i nejasnije.

# 3

## PERIOD ČEKANJA

Kao posebno značajno i potrebno u periodima čekanja, korisnici ističu: 1) pravnu podršku, i dostupnost i usklađenost informacija o tome šta se od njih očekuje 2) izvesnost rokova i trajanja postupka azila, 3) normalizaciju života koja se odnosi na mogućnost da dok čekaju rade nešto smisleno i korisno i za njih i za okolinu (na primer učešće u poslovima i aktivnostima koje će odgovarati njihovim znanjima ili im pružiti mogućnost da nauče nešto što će im koristiti u daljem životu), kao i mogućnost boravka van kolektivnih centara.

Većinu informacija koje su im potrebne u periodu čekanja, tražioci azila saznavaju od pravnih zastupnika, ali i iz dostupnih brošura i raspršivanjem kod prijatelja i poznanika koji su već prošli kroz faze u postupku koje njih čekaju.

Većina korisnika ističe značaj potrebe za boljom koordinacijom u organizovanju i pružanju usluga za tražioce azila među različitim organizacijama i institucijama, kao i bolje upućivanje u to šta sve postoji. Iako navode da podrška postoji, oni ističu da često ne znaju gde i kako mogu da saznavaju za sve šta je dostupno.

*„Mnogo toga je dostupno, ali često ne saznamo na vreme za to. Bilo bi sjajno kada bi postojalo neko telo koje ima sve informacije o dostupnim aktivnostima, podršci i uslugama za tražioce azila. I da nakon što tražimo azil svako od nas može da dođe tu na razgovor, da nas pitaju šta smo po profesiji, šta umemo da radimo, šta nas interesuje, šta bi nam bilo korisno da dalje učimo. I da nam pomognu da spram toga, i spram svih dostupnih usluga i podrške koja već postoji za nas, napravimo neki nedeljni ili mesečni raspored. Tako bismo se bolje osećali dok čekamo, ako dobijemo azil već bismo imali neki alat u rukama, a i ako ne dobijemo, to što smo stekli dok smo čekali bi nam značilo u budućnosti“.*

*„Bilo bi odlično kada bi se organizacije više međusobno dogovarale. Često jedna organizacija ne zna da nas uputi u to šta drugi rade, dok se dešava i da postoji preklapanje u terminima. Verujem da bi sa svim sredstvima i trudom koji se ulažu, malo bolja organizacija dovela do mnogo boljih rezultata.“*

Tražioci azila koji su dobili status u Srbiji govore o tome koliko je tokom postupka važan proaktivni pristup. Ističu koliko je značajno da ljudi koji prolaze kroz proceduru prvo razmisle o tome šta i kako žele da postignu, u svom životu, i nezavisno od postupka azila, kako ne bi dozvolili da im se ceo život svede samo na pasivno čekanje. Pa da zatim aktivno uzmu stvari u svoje ruke, i krenu da traže ono što im treba, bore se za sebe, ne dozvole da provode dane zatvoreni u sobi. Govore o tome koliko je značajno podržati ih u ovom procesu i psihološki ih osnažiti kako bi mogli da zauzmu ovakav pristup i oslone se, pre svega, sami na sebe, a onda i mnogobrojnu podršku koja jeste dostupna.

*„To se odnosi na sve situacije u životu, ne samo na postupak azila. Mi smo pokušali, kucali smo na vrata, tražili podršku, gledali gde možemo da se uključimo, šta postoji dostupno. Učili jezik, obilazili događaje u zajednici, pokušavali da saznamo kako to ljudi u Srbiji provode svoje slobodno vreme. Svaki korak koji smo napravili se isplatio, i svaki napor da nešto uradimo je urođio plodom“.*

*„Bilo bi najbolje da neko može da nam kaže koliko će ceo postupak da traje. Neka bude i duže nego što mora, ali da znamo da je izvesno da ćemo nešto saznati u tom roku. Ovako većina nas ima osećaj kao da nam je život na pauzi, dok provodimo dane u neizvesnosti čekajući rok za koji ni ne znamo da li stvarno postoji“.*

*„Važno je ohrabriti ljudi koji su došli u Srbiju da oni budu ti koji će napraviti prvi korak“.*

## SASLUŠANJE

Većina tražilaca azila odnos predstavnika Kancelarije za azil tokom saslušanja ocenjuje kao dobronameran i prijatan. Kao glavni izazovi navode se negativno iskustvo sa kvalitetom prevođenja tokom saslušanja, odnosno potreba za postojanjem stručnog i ovlašćenog prevodioca. Kao druga glavna teškoća navodi se dugo trajanje saslušanja i, u nekim slučajevima, neophodnost pravljenja značajno većeg broja pauza.

Na pitanje da li su sami tražili pauzu ili odlaganje daljeg razgovora u trenucima kada su osećali da im je to potrebno, većina tražilaca azila navodi da nisu želeli da prave komplikacije i da nisu bili sigurni da li bi to bilo povoljno za njih u datom trenutku.

Celokupna podrška koju od pravnih zastupnika dobijaju pre, kao i tokom saslušanja prepoznata je kao posebno značajna u ovoj fazi postupka azila.

*„Način na koji advokat priča sa tobom – to da ti pruži potrebne informacije i pripremi te na ono što možeš da očekuješ, ali i ljudska strana, i to mnogo znači. Rekao mi je da će sve proći OK, da će on biti sa mnom, da se lepo naslovam i da ne brinem“.*

*„U jednom trenutku sam rekao advokatu da mislim da ne mogu da nastavim. Rekao mi je „ne moraš“. To ja vidim kao najveću podršku“.*

*„Tokom drugog intervjuja mi je pozlilo. Krenule su da mi se vraćaju slike i sećanja na grozne stvari koje sam preživeo. Kao da su mi se sve misli pomešale. Krenulo je da mi se vrti u glavi i da mi lupa srce. Osetljive su to stvari, i mislim da se tako nešto možda ne bi dogodило da sam imao pravnu i psihološku pripremu za intervu. Bio bih spremniji, i znao bih šta bi trebalo da radim da to izbegnem“.*

## POSLE NEGATIVNE ODLUKE

Iskustvo dobijanja negativne odluke i period nakon toga tražioci azila navode kao najteži u celom procesu. Pored značajne uloge pravnog zastupnika i načina na koji im je bilo objašnjeno koje su im opcije i šta se od njih očekuje, navodi se i potreba da, neposredno nakon saopštavanja odluke, osobi bude ponuđena podrška psihologa.

*„Sve mi se srušilo kad su mi rekli da sam odbijen. Dve nedelje nisam mogao da ustanem iz kreveta. U tom trenutku mi je bio neophodan psiholog. Neko ko će umeti da me umiri, da popuni strašne praznine koje sam osećao u tom trenutku i da mi pomogne da ponovo u sebi nađem snagu da nastavim dalje.“*

*„Neophodno je u tom trenutku ljudima ponuditi dodatnu podršku pravnika, psihologa i socijalnih radnika. Teško da će neko u tom trenutku, nakon negativne odluke, imati snage da sam traži pomoć okolo“.*

*„Pravnik mi je rekao da čemo se boriti, i da će preduzeti sve potrebne pravne korake. Umirilo me je to što sam verovao da on zna šta radi“.*



## POSLE POZITIVNE ODLUKE

Osobe koje su dobile azil u Srbiji, izdvajaju nekoliko ključnih teškoća u pokušaju da se integrišu u zajednicu i vode normalan život u Srbiji. To je, pre svega, **dobijanje lične karte koja će biti prepoznata, dobijanje putnih dokumenata i zdravstvene knjižice, kao i mogućnost spajanja porodice.**

Pored toga, kao predlog za unapređenje podrške integraciji navode potrebu za značajno boljom koordinacijom u organizovanju i pružanju različitih usluga i podrške izbeglicama.

*„Bez lične karte čak ni popust na mesečnu kartu u teretani ne mogu da dobijem“.*

*„Samo mi dajte dokumenta koja su mi potrebna, i nadalje ću sve sam. Nisam nesposoban, ne treba mi konstantna pomoć, i ne želim da se osećam kao neka žrtva koja uvek zavisi od drugog. Samo mi dajte iste uslove kao i drugima, pa da vidite kako ću da se snađem“.*

*„Ne vredi, gde god da odem i šta god da pokušam sa ovom ličnom kartom, ne mogu ništa da uradim zato što je niko ne prepoznaće. Moja porodica i ja nismo mogli da dobijemo karticu za telefon, da otvorimo račun u banci, da dobijemo vozačku dozvolu, da kupimo stvari na rate. Sve što pokušavamo da uradimo ne uspeva zbog te lične karte, i svaki put neko mora da ide sa nama da bismo nešto rešili. Na taj način nismo postali ni samostalni ni nezavisni, i loša je poruka koja se time šalje ljudima koji stvarno žele da ostanu“.*

*„I ja želim da vodim decu na more nekada“.*

*„Ne znam kako je moguće da ne mogu da dobijem zdravstvenu knjižicu. Pa sva logika nalaže da ako sam dobila status, trebalo bi da imam i prava koja on sobom garantuje“.*

Osobe koje su dobile azil u Srbiji govore i o tome kako su, u trenutku kada su saznali da su dobili pozitivnu odluku, pored neopisive sreće, osećali i veliku preplavljenost, i potrebu za podrškom u daljem osmišljavanju i organizovanju života u Srbiji.

*„Do tog trenutka sam mislila samo na odluku. A u tom trenutku se, odjednom, pojavilo nepregledno mnogo pitanja i dilema. Mislim da je u ovom trenutku takođe značajno da postoji dostupna podrška, kako bi se sve ta pitanja psihološki rešila i polako otpetljala, ali i vrlo praktična podrška u rešavanju svakodnevnih životnih problema“.*

*„Pomislio sam: dobro, i šta sad? Srce je počelo jako da mi lupa, i kao da nisam mogao da dođem do daha“.*

*„Najviše me sad brine posao. Mislim da u Srbiji ima posla za one koji hoće da rade, a ja sam jedan od tih. Po struci sam automehaničar, i siguran sam da bilo gde da odem, mogu da radim. Samo me brine kako će me ljudi ovde prihvatići, kako da nađem posao, kome da se obratim. Sve su to pitanja za koje mi nemamo odgovore i gde nam je potrebna podrška, možda sad više nego pre, jer sad zaista počinjem da živim život kao i svi drugi u ovoj zemlji.“*



# **GLAVNE PREPORUKE**

Na osnovu sprovedenih intervjuja, iz perspektive tražilaca azila kao glavne preporuke za unapređenje postupka azila i procesa integracije u zajednicu izdvajaju se:

## **POSTUPAK AZILA U UŽEM SMISLU**

- Potreba za pravnom podrškom pre ulaska u postupak azila, kao i tokom celokupnog trajanja postupka. Korisnici pripremu za podnošenje zahteva za azil i pripremu za saslušanje koju dobijaju od pravnih zastupnika prepoznaju kao izrazito korisnu, stoga je potrebno dalje unaprediti dostupnost i kvalitet pripreme za sve faze postupka azila.
- Uzevši u obzir povišen rizik za probleme u domenu mentalnog zdravlja tokom postupka azila, kao i dvosmernu vezu mogućeg toka i ishoda postupka azila i psihičkog stanja tražioca azila, potrebno je obezbediti dostupnu kontinuiranu psihološku podršku u vidu pripreme za podnošenje zahteva za azil i saslušanje, individualnu i grupnu psihološku podršku, kao i psihološku procenu u postupku azila. Posebno je značajno ponuditi psihološku podršku tražiocima azila u slučaju negativne odluke, kao i dugog trajanja postupka azila.
- Neophodno je obezbediti stručnog, ovlašćenog i kulturno senzitivisanog prevodioca u postupku azila.
- Uzevši u obzir zahteve koji se tokom saslušanja stavljaju pred tražioce azila, a koji često uključuju svedočenja o visoko traumatskim iskustvima, od posebnog značaja je definisati maksimalnu dužinu trajanja saslušanja, kao i učestalost pauza.
- Potrebno je ohrabriti tražioce azila i informisati ih o pravima da traže zamenu prevodioca, pauzu ili odlaganje saslušanja.
- Potrebno je učiniti postupak azila u što većoj meri efikasnim, posebno uzevši u obzir da se pokazalo da dugo trajanje postupka azila može delovati negativno na mentalno zdravlje tražilaca azila.

# **GLAVNE PREPORUKE**

## **PERIODI ČEKANJA I INTEGRACIJA U ZAJEDNICU**

- Od ključnog je značaja rešiti pitanja lične karte, zdravstvene knjižice, putnih isprava i drugih dokumenata koji bi bili prepoznati i koji bi omogućili neometan pristup pravima koje dobijanje zaštite u Srbiji garantuje, i koji bi u značajnoj meri olakšali svakodnevni život.
- Potrebno je učiniti efikasnijim mehanizme spajanja porodice.
- Potrebno je dalje unapređivati mogućnosti za uključivanje u obrazovni sistem i tržište rada.
- Potrebno je napraviti bolju koordinaciju između Institucija i organizacija koje pružaju podršku tražiocima azila kako bi se zajedničkim planiranjem programa i koordinisanjem pružanja usluga dostupni resursi usmereni na integraciju na najbolji način rasporedili.
- Potrebno je unaprediti informisanje tražilaca azila o dostupnim uslugama i pružiti im podršku u pravljenju individualizovanih kratkoročnih i dugoročnih planova i organizovanju života spram svojih interesovanja i dostupne podrške od samog početka postupka azila, kao i nakon dobijanja azila u Srbiji.
- Potrebno je obezbediti programe kojima će se tražioci azila psihološki osnažiti za uzimanje aktivne uloge u procesu integracije i unapređenju sopstvene psihološke dobrobiti i psihološke dobrobiti svojih bližnjih.



Ilustracije u publikaciji su proizvodi Golden Nar Gallery, male porodične radnje koju je osnovala žena iz Irana, koja zajedno sa porodicom traži azil u Srbiji.

Da biste ih podržali u pokušaju da donesu prelepe boje Persije u Srbiju posetite:



[goldenargallery](#)



[golden\\_nar\\_gallery](#)



AUTORI

**Dr Maša Vukčević Marković**

Ekspert za mentalno zdravlje, koordinator projekta za psihološku podršku izbeglicama u Srbiji

**Aleksandra Bobić**

Psiholog, uključena u pružanje psihološke podrške izbeglicama u Srbiji

**Dr Jovana Bjekić**

Naučni saradnik na Univerzitetu u Beogradu, istraživač na projektima PIN-a

RECENZIJA

**Dr Marko Živanović**

Institut za psihologiju, Odeljenje za psihologiju,  
Filozofski fakultet, Univerzitet u Beogradu



