



POLOŽAJ I IZAZOVI RADNICA NA POSLOVIMA ČIŠĆENJA I NEGE U SRBIJI

BRZA PROCENA

SADRŽAJ

SAŽETAK	2
1. UVOD	8
2. SOCIJALNI I EKONOMSKI KONTEKST	9
3. INSTITUCIONALNI I ZAKONODAVNI OKVIR	13
3.1 MEĐUNARODNI DOKUMENTI	13
3.2 DOMAĆI ZAKONI I POLITIKE	14
4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	16
5. ANALIZA KLJUČNIH NALAZA	20
5.1 MOTIVACIJA I PROCES PRONALAZENJA POSLA	20
5.2 USLOVI RADA I ZADOVOLJSTVO POSLOM	23
5.3 MREŽE PODRŠKE	26
5.4 BEZBEDNOST, MOGUĆI RIZICI I EKSPLOATACIJA	27
6. PREPORUKE	31
REFERENCE	33

SAŽETAK

Istraživačka studija “Položaj i izazovi radnica na poslovima čišćenja i nege u Srbiji” bavi se fenomenom rada u domaćinstvu, istražuje uslove rada, društvene izazove i iskustva žena koje pružaju usluge čišćenja i nege u domaćinstvima u Srbiji i u inostranstvu. Sveobuhvatni cilj je da se predstave i razumeju stanovišta radnica, kao i agencija i digitalnih platformi koje aktivno pružaju te usluge. Ovo istraživanje je sproveda SeConS grupa za razvojnu inicijativu, za potrebe organizacije ASTRA – Akcija protiv trgovine ljudima i u saradnji sa njom, a uz finansijsku podršku fondacije Rosa Luxemburg Stiftung za jugoistočnu Evropu.

PRIKAZ SITUACIJE

Rad u domaćinstvu, kako je definisano Konvencijom MOR br. 189 o dostojanstvenom radu radnika u domaćinstvu, odnosi se na rad koji se obavlja u domaćinstvu, a koji mogu obavljati pojedinci angažovani i plaćeni za takve poslove.¹ Ova Konvencija ima za cilj da se radnicima u domaćinstvu garantuju dostojanstven rad i radna prava koja imaju sve druge grupe radnika, jer ovaj važan (ali često marginalizovan) posao značajno doprinosi domaćinstvima, privredi i društvu.

Rad u domaćinstvu² ne privlači dovoljnu pažnju istraživača u Srbiji. Postoji ograničen broj studija koje se bave položajem, pravima i izazovima radnika u ovom sektoru, posebno na poslovima čišćenja i nege. Postojeća literatura o kućnim i pomoćnim poslovima u Srbiji pokazuje da je skoro polovina pojedinaca neformalno angažovana, pri čemu je rad u oblasti nege najčešće zanimanje i obuhvata čuvanje dece, negu starijih lica i kućnih ljubimaca.³ Slede sitne popravke u kući i poslovi čišćenja i održavanja. Pol igra značajnu ulogu u raspodeli zadataka, pri čemu žene većinom preuzimaju brigu o deci i starima.⁴ Iako radnici na poslovima čišćenja i nege čine značajan deo neformalne radne snage u Srbiji, ne postoji zvanična evidencija u kojoj se navodi njihov tačan broj. Posebni podaci o formalnom i neformalnom zapošljavanju na poslovima poput čišćenja i nege nisu dostupni u Anketi o radnoj snazi. Takođe, teško je doći do pouzdanih podataka o agencijama koje pružaju ove usluge zbog različitih delatnosti navedenih prilikom upisa u Agenciji za privredne registre.

Pored toga, zakonski okvir u vezi sa ovim pitanjem u Srbiji je nedovoljno uređen. Naime, nedostaju propisi koji obezbeđuju pristup formalnoj ekonomiji i pravima iz socijalnog osiguranja za žene koje rade na poslovima u domaćinstvu i pružaju

¹ https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189.

² Termin rad u domaćinstvu ima šire značenje i uključuje kuvanje, pranje veša, baštovanstvo, vožnju itd. Međutim, u ovom istraživanju koristimo ga samo za dve vrste usluga: 1) plaćeni rad u domaćinstvu koji podrazumeva čišćenje kuće i 2) plaćena nega dece, starijih i bolesnih osoba ili osoba sa invaliditetom.

³ Đorđević (2020).

⁴ Ibid.

usluge nege. Primarno je za ovu oblast relevantan Zakon o radu⁵, koji pokriva različita radna prava, uključujući i ugovore o radu za kućne pomoćne poslove (član 45), ali je nedovoljno precizan u definisanju pojma rada u domaćinstvu i njegovog detaljnog regulisanja. Drugi važan zakon je Zakon o pojednostavljenom radnom angažovanju na sezonskim poslovima u određenim delatnostima⁶ koji je donet 2018. godine kako bi se omogućilo lakše zapošljavanje sezonskih radnika. Zakon se na početku fokusirao na poljoprivredu, šumarstvo i ribarstvo. Kasnije su napisane izmene i dopune koje uključuju poslove u domaćinstvu (npr. čišćenje, čuvanje dece, negu starijih) sa ograničenim trajanjem. Zakon je nakon izmena i dopuna promenio naziv⁷, ali još nije usvojen zbog brojnih kritika stručnjaka i sindikata koji smatraju da radna prava sezonskih radnika nisu obuhvaćena ovim zakonom i usklađena sa međunarodnim standardima.⁸ Konačno, Srbija nije potpisala ni ratifikovala važne međunarodne dokumente kao što je Konvencija MOR br. 189 o dostojanstvenom radu za radnike u domaćinstvu⁹ i Preporuku 201 o dostojanstvenom radu za radnike u domaćinstvu¹⁰. Takođe, ne postoje sindikati ni udruženja koja bi se zalagala za radnike u domaćinstvu i na poslovima nege, kao što je to praksa u nekim drugim zemljama.¹¹

METODOLOGIJA

Da bi se postigao cilj, u istraživanju je korišćena brza procena¹² kao odgovarajući metodološki pristup za istraživanje ograničenog uzorka pružalaca usluga, koji je obuhvatao pojedinačne radnice i agencije uključene u pružanje ovih usluga. **Podaci su prikupljeni kroz dubinske intervjuje sa deset osoba u decembru 2023. godine. Sve ispitanice su bile žene iz Srbije, uglavnom u starosnoj grupi preko 50 godina. Ove učesnice su podeljene u četiri grupe.** Prve tri grupe su formirane na osnovu mesta i kanala preko kojih su ove radnice tražile i nalazile posao – žene koje su tražile posao neformalno putem oglasa ili preporuka, žene koje su tražile posao formalno preko agencije i žene koje su tražile posao u inostranstvu (bilo neformalno ili preko agencije). Četvrtu grupu činile su predstavnice agencija, uključujući digitalne platforme, koje posreduju u pružanju usluga čišćenja i nege. Ispitanice su odabrane tehnikom uzorkovanja snežne grudve, a nekima od njih se pristupilo internim kanalima uz podršku ASTRE. S druge strane, naš izbor agencija i platformi je bio proizvoljan i oslanjali smo se na internet pretragu kao primarni kanal preko kojeg se obično promovišu. Svi intervjui su obavljeni po najvišim etičkim standardima. Sproveli su ih istraživači SeConS-a koji imaju veliko iskustvo u istraživanju osetljivih tema i koji su primenili ozbiljne mere kako bi osigurali apsolutnu anonimnost svih ispitanica i poverljivost podataka do kojih se došlo tokom intervjuja.

⁵ „Službeni glasnik RS” br.24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017 - odluka Ustavnog suda, 113/2017 i 95/2018 - autentično tumačenje.

⁶ „Službeni glasnik RS” broj 50/2018.

⁷ Naziv je izmenjen u Zakon o radnom angažovanju zbog povećanog obima posla u određenim delatnostima.

⁸ Reljanović (2022), dostupno na linku: <https://pescanik.net/povampireni-zakon-o-sezonskim-poslovima/>.

⁹ https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189.

¹⁰ https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:2551502.

¹¹ ILO (2013).

¹² Brza procena je inovativna metodologija koja se prvenstveno koristi u kvalitativnim istraživanjima jer naglašava upotrebu tehnike posmatranja učesnika, intervjuja i/ili diskusija u fokus grupama, bez dugoročnog angažovanja učesnika. Brza procena se sprovodi da bi se brzo razumeo određeni problem ili situacija u relativno kratkom vremenu, te se tako omogućava sprovođenje istraživanja uprkos vremenskim i finansijskim ograničenjima. Brza procena je posebno pogodna za istraživanja sprovedena u manjim i jasno definisanim geografskim područjima (kao što su lokalna ruralna/urbana naselja). ILO (2005).

Složenost podataka omogućila je fleksibilan tematski pristup i sveobuhvatno istraživanje različitih nijansi u iskustvima. Kao rezultat toga, pojavile su se četiri ključne teme - 1) motivacija i proces pronalaženja posla, 2) uslovi rada i zadovoljstvo poslom, 3) mreže podrške i 4) bezbednost, potencijalni rizici i eksploatacija. Tematski pristup je poboljšao transparentnost studije i pomogao u sintezi i formulaciji širih nalaza, koji se ne odnose samo na pojedinačne slučajeve koji su istraživani. Međutim, važno je napomenuti da se, zbog kvalitativne prirode istraživanja i malog uzorka, ne može smatrati da su nalazi univerzalno reprezentativni ili opšti.

KLJUČNI NALAZI I PREPORUKE

Motivacija i proces pronalaženja posla

- Osobe koje pružaju usluge čišćenja i nege koriste različite metode traženja posla, ali se uglavnom oslanjaju na preporuke i lične kontakte kao ključne kanale za pronalaženje posla.
- Mlađe ispitanice radije koriste onlajn platforme zbog njihove **široke** dostupnosti i raznolikog spektra mogućnosti. Stoga ove platforme predstavljaju dobar alat za brzo i efikasno traženje posla.
- Ekonomski razlozi su važni motivatori za žene da traže posao u sektoru rada u domaćinstvu i na poslovima nege.
- Pored ekonomskih razloga, potreba za fleksibilnim poslom kao i socio-kulturni faktori utiču na to da žene biraju ove poslove.
- Profesionalno iskustvo i stepen obrazovanja igraju značajnu ulogu pri traženju posla ili zapošljavanju radnika.

Uslovi rada i zadovoljstvo poslom

- Najčešći uzrok nezadovoljstva radnika u ovom sektoru je nepostojanje pismenog ugovora o radu koji bi regulisao odnos između klijenta i radnika i omogućio radnicima da uživaju prava i beneficije iz radnog odnosa.
- Ovi radnici nemaju zdravstveno, penzijsko i invalidsko osiguranje, kao ni plaćeno bolovanje niti godišnji odmor.
- Samostalnost je ključni aspekt koji značajno utiče na zadovoljstvo poslom radnica koje pružaju usluge čišćenja i nege.
- Nivo zarada u velikoj meri utiče na dobrobit radnika.
- Na dugoročnu posvećenost poslu utiče i kvalitet odnosa radnica sa klijentima, kao i njihova percepcija vrednosti svog rada.
- Plaćanje je redovno, a način plaćanja zavisi od načina vršenja usluge.
- Većina ispitanica je istakla da se klijenti (i agencije) uglavnom pridržavaju uslova usmenog dogovora, ali postoje izuzeci kada se traže zadaci koji nisu prvobitno dogovoreni.
- **Čak i ako postoji potpisan (pisani) ugovor, to nije uvek garancija da će se dogovoreni uslovi rada u potpunosti poštovati.**

- Svaka od intervjuisanih agencija ima različite pristupe ugovaranju posla i naglašava da je važno da se način rada jasno definiše i poštuje.
- Predstavnice agencija ističu važnost transparentnosti i uslova rada.
- Uslovi rada su različiti u Srbiji i u inostranstvu.

Mreže podrške

- Istraživanje uočava nijanse u odnosu između samostalnosti i uočenih prednosti profesionalnog udruživanja.
- Mreže podrške nisu samo profesionalni resursi, već takođe igraju ključnu ulogu u izgradnji osećaja pripadnosti zajednici i solidarnosti među ovim radnicama.
- Postoji potreba za formalizacijom mreža, što bi dolazilo spolja (preko institucija) i čime bi se dodatno štitila njihova prava i pristup zaposlenju.
- Predstavnice agencija vide i potrebu za strukovnim udruženjima koja bi jačala prava radnica na tržištu.

Bezbednost, potencijalni rizici i eksploatacija

- Nepostojanje pisanih ugovora, kao i formalnih protokola zaštite na radu, potencijalno povećavaju bezbednosne rizike i ugrožavaju privatnost radnika na ovim poslovima.
- Postoje različite nijanse u gledištima u vezi sa iskustvima osoba koje rade u inostranstvu, posebno u pogledu potencijalnih rizika od eksploatacije.
- **Čišćenje i nega često podrazumevaju fizički zahtevne zadatke, što utiče na zdravlje i dobrobit radnica sa potencijalno dugoročnim efektima.**
- Agencije se donekle doživljavaju kao primarni resurs za pomoć kada se radnice suoče sa sukobima ili problemima na radnom mestu.
- Većina ispitanica je rekla da bi rešila sukob sama, bez ikakve pomoći.
- Primetan je nedostatak informacija o tome kojim ustanovama se radnici mogu obratiti za pomoć u slučajevima nasilja, radne eksploatacije ili trgovine ljudima.
- Iako su potencijalni bezbednosni rizici mnogostruko veći za žene koje rade u inostranstvu, ove ispitanice svoj posao ne doživljavaju kao rizičan ili nebezbedan.

Konačno, ova analiza je pružila značajan uvid u situaciju, te omogućila formulisanje preporuka u vidu praktičnih smernice za rešavanje sistemskih pitanja u kontekstu ove studije. Sledeće preporuke predstavljaju jedan strukturiran okvir za rešavanje ovih izazova kroz zakonodavne, društvene i političke strategije, uz obezbeđenje bolje zaštite i pravičnog tretman radnika u ovim često marginalizovanim sektorima. Nadalje, ove preporuke utiru put za neka buduća istraživanja, olakšavajući dublje istraživanje ovog fenomena i njegovo bolje razumevanje.

- **Normativni okvir za regulisanje uslova rada:** Neophodno je osmisliti i usvojiti zakonska rešenja koja definišu minimalne standarde zarade, radnog vremena i uslova rada za radnike angažovane u sektoru rada u domaćinstvu i na poslovima nege. Ovi zakoni takođe treba da obuhvate aranžmane koji se trenutno smatraju neformalnim, čime bi se obezbedila pravna zaštita od moguće eksploatacije.

- **Jačanje politika i zakonodavstva u cilju zaštite prava radnika:** Osigurati političku podršku i spremnost na reforme koje se direktno bave poboljšanjem uslova rada i prava radnika u sektoru rada u domaćinstvu i na poslovima nege. To bi uključivalo saradnju sa sindikatima, nevladinim organizacijama i međunarodnim telima koja se bave radnim pravima kako bi se donela efikasna zakonska rešenja.
- **Pravo na socijalnu i zdravstvenu zaštitu:** Primena zakona koji garantuje obavezno socijalno i zdravstveno osiguranje za radnike u ovom sektoru je od ključnog značaja. To bi uključivalo osnovne zdravstvene usluge i penziono osiguranje, čime bi se obezbedila socijalna sigurnost radnika i njihova zaštita od ekonomskih rizika.
- **Obrazovni programi i kampanje za promenu društvenih normi:** Sprovođenje edukativnih programa i kampanja usmerenih na promenu društvenih normi i percepcija vezanih za sektor rada u domaćinstvu i na poslovima nege. Ove aktivnosti treba da budu fokusirane na osnaživanje radnica, podizanje svesti o njihovom doprinosu zajednici i promovisanje njihovih prava.
- **Medijske kampanje za podizanje društvene svesti:** Kreiranje i sprovođenje medijskih kampanja koje ističu značaj i vrednost rada u ovom sektoru, kao i potrebu za boljom društvenom valorizacijom i većom prepoznatljivošću. Cilj ovih kampanja treba da bude podizanje društvene svesti i uvažavanje značaja ovog sektora.
- **Prevenција potencijalnih rizika od radne eksploatacije kroz obrazovanje:** Sprovođenje posebnih programa podizanja svesti i edukacije žena u riziku, kako bi one stekle sveobuhvatno znanje o obimu i rizicima povezanim sa trgovinom ljudima u svrhu radne eksploatacije. Ovi napori treba da budu usmereni na njihovo informisanje o strategijama prevencije, pravima žrtava radne eksploatacije i uslugama podrške koje su dostupne i u državnim institucijama i u organizacijama civilnog društva.
- **Dalje istraživanje:** Neophodno je sveobuhvatno istraživanje ovog fenomena da bismo ga bolje razumeli, ukazali na njegovu rasprostranjenost, prirodu posla, povezane rizike i ukupne uslove rada pružalaca usluga čišćenja i nege. Dublje ispitivanje je ključno za informisano kreiranje politika i intervencije koje bi imale za cilj poboljšanje uslova rada i socio-ekonomskog statusa ovih (često marginalizovanih) radnica.
- **Uspostavljanje efikasnog mehanizma za praćenje:** Preporučuje se uspostavljanje mehanizma za praćenje i monitoring u ovoj oblasti. Trenutno postoji veliki nedostatak podataka i zvaničnih statističkih podataka zvaničnih agencija, kao što je Republički zavod za statistiku. Primena sistema za bolje prikupljanje i analizu podataka omogućiće tačnije razumevanje i efikasnije rešavanje izazova sa kojima se suočavaju ove radnice.

Reference

Đorđević, Irena (2020). *Proširenja sistema pojednostavljenog angažovanja radnika na privremenim i povremenim poslovima*, Beograd: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

ILO, UNICEF (2005). *Manual on Child Labor SIMPOC Rapid Assessment Methodology. Statistical Information and Monitoring Program on Child Labor (SIMPOC)*. Geneva: International Labor Office. Dostupno na linku: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---ipec/documents/instructionalmaterial/wcms_ipec_pub_1819.pdf.

ILO (2011). C189 - Domestic Workers Convention, 2011 (No. 189). Dostupno na linku: https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189.

ILO (2011). R201 - Domestic Workers Recommendation, 2011 (No. 201). Dostupno na linku: https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:2551502.

ILO (2013). *Snapshot: ILO in action, domestic workers*. Fact sheet, Geneva: International Labor Office. Dostupno na linku: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_214499.pdf.

Zakon o radu. „Službeni glasnik RS” br. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017 - odluka Ustavnog suda, 113/2017 i 95/2018 - autentično tumačenje.

Zakon o pojednostavljenom radnom angažovanju na sezonskim poslovima u određenim delatnostima. „Službeni glasnik RS” broj 50/2018.

Reljanović, Mario (2022). Povampireni zakon o sezonskim poslovima. *Peščanik* 31.08.2022. Dostupno na linku: <https://pescanik.net/povampireni-zakon-o-sezonskim-poslovima/>.

1. UVOD

Istraživačka studija „Položaj i izazovi radnica na poslovima čišćenja i nege u Srbiji“ sprovedena je kao brza procena¹³, sa ciljem da se prikaže fenomen rada u domaćinstvu i na uslugama nege u Srbiji i da se bolje razumeju uslovi rada, društveni izazovi i iskustva žena koje formalno ili neformalno pružaju usluge čišćenja kuće i nege u Srbiji, kao i iskustva državljanke Srbije koje odlaze na rad u inostranstvo. Sveobuhvatni cilj je bio da se prikažu i shvate stanovišta žena i agencija koje su aktivno uključene u pružanje ovih usluga na tržištu.

Ovo istraživanje je sprovedla SeConS grupa za razvojnu inicijativu, za potrebe organizacije ASTRA – Akcija protiv trgovine ljudima i u saradnji sa njom, a uz finansijsku podršku fondacije Rosa Luxemburg Stiftung za jugoistočnu Evropu. Podaci su prikupljeni u decembru 2023.

Prema Konvenciji Međunarodne organizacije rada (MOR) br. 189, rad u domaćinstvu je definisan kao rad koji se obavlja „u ili za domaćinstvo ili domaćinstva“, a radnik u domaćinstvu je svaki pojedinac uključen u rad u domaćinstvu na osnovu radnog odnosa.¹⁴ Ova definicija obuhvata plaćeni rad koji se obavlja u privatnoj sferi svakodnevnog života ljudi. Kao takav, ima značajnu ulogu u održavanju domaćinstava, ali i doprinosi ekonomiji i društvu u celini. S obzirom na to da radnice u domaćinstvu predstavljaju jednu od najmarginalizovanijih grupa radnika, Konvencija ima za cilj da garantuje njihov dostojanstven rad, sa sličnim pravima koja imaju svi drugi radnici.¹⁵

¹³ Brza procena je inovativna metodologija koja se prvenstveno koristi u kvalitativnim istraživanjima jer naglašava upotrebu tehnike posmatranja učesnika, intervjua i/ili diskusija u fokus grupama, bez dugoročnog angažovanja učesnika. Brza procena se sprovodi da bi se brzo razumeo određeni problem ili situacija u relativno kratkom vremenu, te se tako omogućava sprovođenje istraživanja uprkos vremenskim i finansijskim ograničenjima. Brza procena je posebno pogodna za istraživanja sprovedena u manjim i jasno definisanim geografskim područjima (kao što su lokalna ruralna/urbana naselja). ILO (2005).

¹⁴ https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189.

¹⁵ Seiffarth, Bonnet, Hobden (2023).

2. SOCIJALNI I EKONOMSKI KONTEKST

Rad u domaćinstvu, koji je u velikoj meri istražen u svetu, pre svega od strane Međunarodne organizacije rada, u Srbiji nije dobio dovoljno pažnje. Postoji ograničen broj studija koje se bave položajem, pravima i izazovima radnika u ovom sektoru, posebno na poslovima čišćenja i nege. Postojeća literatura o položaju žena na tržištu rada pokazuje da se žene u Srbiji suočavaju sa posebnim izazovima, a čak preko 40% radno sposobnih žena nije na tržištu rada.¹⁶ Takođe, istraživanje položaja sezonskih radnica u Srbiji ukazuje da sezonski rad karakteriše socio-kulturna uslovljenost žena da se bave ovim poslovima, uz odsustvo prava iz radnog odnosa.¹⁷ Studija¹⁸ sprovedena u periodu od 2019. do 2020. godine, pokazala je da je u oblasti kućnih i pomoćnih poslova u Srbiji skoro polovina osoba neformalno zaposlena, pri čemu se najčešće radi o poslovima pružanja nege (50%), koji obuhvataju čuvanje dece, negu starih lica i kućnih ljubimaca. Zatim slede male kućne popravke (29%) i poslovi čišćenja i održavanja (21%). Pol igra ulogu u raspodeli zadataka, pri čemu žene većinom (92%) preuzimaju poslove brige o deci i starima, dok se muškarci češće angažuju na poslovima upravljanja domaćinstvom (95,8%). Ova studija je imala za cilj da pruži sveobuhvatan pregled dosadašnjeg načina angažovanja radnika na sezonskim poslovima u Srbiji (uključujući kućne i pomoćne poslove, prikupljanje sekundarnih sirovina, kao i sezonske poslove u turizmu, ugostiteljstvu i građevinarstvu) u cilju proširenja odredaba Zakona o pojednostavljenom radnom angažovanju na sezonskim poslovima na delatnosti van poljoprivrede.

Oblast rada u domaćinstvu, uključujući plaćene i neplaćene angažmane, neraskidivo je povezan sa društvenim i ekonomskim sistemom zemlje.¹⁹ Ogroman spektar poslova u okviru rada u domaćinstvu uključuje zadatke izvan uobičajenog održavanja domaćinstva, što ukazuje na složen odnos ovog rada i ukupne privrede.²⁰ Međutim, društveni i ekonomski kontekst rada u domaćinstvu u Srbiji ispunjen je raznim izazovima, što uključuje pitanja u vezi sa neformalnim zapošljavanjem, ograničenom zaštitom na radu i potrebom jedne sveobuhvatne politike koja bi se bavila pravima i dobrobiti onih koji daju doprinos u ovom važnom sektoru.

Plaćeni rad u kući ima značajnu rodnu dimenziju. Obuhvata širok spektar aktivnosti, uključujući brigu o deci, starijim i bolesnim osobama, čišćenje i održavanje higijene u domaćinstvu.²¹ U mnogim društvima, ovi poslovi se tradicionalno smatraju ženskim i deo su neplaćenih kućnih obaveza žene. Međutim, kako se učešće žena na tržištu

¹⁶ Pantović, Bradaš, Petovar (2017).

¹⁷ Končar (2020).

¹⁸ Ovo kvantitativno istraživanje javnog mnjenja sprovedeno je na reprezentativnom uzorku od 1038 građana u 68 opština u Srbiji, koji su se izjasnili o različitim vrstama poslova, uključujući poslove nege (čuvanje dece, briga o starima, čuvanje kućnih ljubimaca) i poslove održavanja u domaćinstvu (čišćenje, peglanje, sitne popravke i baštovanstvo), Đorđević (2020).

¹⁹ <https://eca.unwomen.org/en/digital-library/publications/2020/07/economic-value-of-the-unpaid-care-work-in-the-republic-of-serbia>.

²⁰ Seiffarth, Bonnet, Hobden (2023).

²¹ Termin rad u domaćinstvu ima šire značenje i uključuje kuvanje, pranje veša, baštovanstvo, vožnju itd. Međutim, u ovom istraživanju koristimo ga samo za dve vrste usluga: 1) plaćeni rad u domaćinstvu koji podrazumeva čišćenje kuće i 2) plaćena nega dece, starijih i bolesnih osoba ili osoba sa invaliditetom.

rada povećalo, a radno vreme se promenilo, oblast rada u kući je pretrpela značajnu transformaciju. Ova promena je posebno očigledna u domaćinstvima u kojima oba partnera imaju dugačko radno vreme i probleme u efikasnom balansiranju kućnih poslova i radnih obaveza. Kao rezultat toga, sve veći broj domaćinstava angažuje plaćene spoljne radnike za poslove u domaćinstvu, što je doprinelo otvaranju radnih mesta u sektoru usluga u domaćinstvu. Uprkos ovom pomaku ka profesionalizaciji rada u domaćinstvu, taj rad ima izrazit rodno određen karakter. On ostaje u domenu slabo plaćenog „ženskog posla” koji uglavnom obavljaju ugrožene kategorije – žene i devojke koje potiču iz ugroženih sredina, migranti, Romi, samohrane majke itd. Prema procenama MOR-a, od 75,6 miliona radnika u domaćinstvu širom sveta, 76,2% su žene.²² Pored toga, postoji profesionalna segregacija između muškaraca i žena u domenu plaćenog rada u kući, pri čemu su žene pretežno angažovane kao čistačice i negovateljice, dok muškarci u domaćinstvu često nalaze zaposlenje kao vozači, čuvari, baštovani, majstori i domari.^{23 24}

Radnici u domaćinstvu izdvajaju se kao jedna od kategorija koja je najpodložnija raznim oblicima radne eksploatacije. S obzirom da se odvija u privatnosti domaćinstva, njihov rad često ostaje neprimećen i potcenjen, te ne biva društveno priznat kao pravi rad. Uz nedovoljnu zakonsku regulativu, nejasne uslove zapošljavanja i odsustvo pisanih ugovora (ili postojanje lažnih ugovora) sa poslodavcem, ovo zapošljavanje predstavlja tipičan primer prekarnog rada. Ovakva situacija dalje stvara okruženje u kojem radnici u ovom sektoru često imaju nesigurne uslove rada, obmanuti su u vezi sa zaradom i dinamikom plaćanja, imaju produženo radno vreme (koje često nije plaćeno) i manjak zaštite osnovnih radnih i ljudskih prava. U Srbiji su poslovi u domaćinstvu i poslovi nege koje obavljaju žene najmanje prepoznat oblik radne eksploatacije.²⁵ Radnici u domaćinstvu u Srbiji se često susreću sa značajnim problemom koji se odnosi na predugo radno vreme. Ovo se odnosi i na broj radnih sati i na broj radnih dana u nedelji.²⁶ Bilo da se radnici bave ovim poslom sa punim radnim vremenom ili samo dopunjuju kućni budžet radeći povremeno, postoji visok stepen njihove socijalne ugroženosti i nejednakosti.

Osobe koje rade u domaćinstvima smatraju se posebno ranjivim jer su često istovremeno izloženi rizicima radne eksploatacije i rizicima trgovine ljudima. Studija o trgovini ljudima sprovedena u Srbiji 2022. godine²⁷ otkrila je da osobe koje odlaze na posao u inostranstvo imaju veći rizik da postanu žrtve trgovine ljudima, iako većina njih posao u inostranstvu pronalazi preko prijatelja ili porodice. Studija je takođe pokazala da su ispitanici romske nacionalnosti spremniji da pristanu na rad u inostranstvu bez prethodne provere poslodavca i uslova rada, što ukazuje na njihovu veću neinformisanost i samim tim veću izloženost rizicima od radne eksploatacije i trgovine ljudima.

²² Seiffarth, Bonnet, Hobden (2023).

²³ Ibid.

²⁴ Đorđević (2020).

²⁵ Babović, Obradović, Stević (2022), dostupno na linku: <https://secons.net/en/publikacija/human-trafficking-in-serbia-an-overview-of-the-situation-in-the-context-of-the-21st-century/>.

²⁶ Ibid.

²⁷ Ibid.

Iako čistačice i negovateljice čine značajan deo neformalne radne snage, trenutno ne postoji zvanična evidencija sa preciznim brojem osoba koji rade na ovim poslovima u Srbiji. Ovi poslovi spadaju u veliku grupu uslužnih delatnosti, koje se u većini slučajeva obavljaju neformalno. Prema Anketi o radnoj snazi (ARS) za 2022. godinu, stopa ukupne neformalne zaposlenosti u Srbiji iznosila je 13,6%.²⁸ Najviše neformalno zaposlenih radnika ima u oblastima poljoprivrede, usluga, građevinarstva i industrije. U 2022. godini, u uslužnom sektoru je bilo 23,6% od svih neformalno zaposlenih, što ga čini drugim po zastupljenosti nakon poljoprivrede.²⁹ Sektor usluga obuhvata širok spektar zanimanja, a Anketa o radnoj snazi ne daje podatke o udelu formalno i neformalno zaposlenih na određenim poslovima, kao što su čišćenje i nega. Pored toga, agencije koje pružaju usluge čišćenja i nege u Srbiji često su registrovane pod različitim šiframa delatnosti u Agenciji za privredne registre, što otežava dobijanje pouzdanih podataka o broju takvih agencija i drugim karakteristikama njihovog poslovanja.

Porast *gig* ekonomije³⁰, uz pomoć digitalnih platformi za zapošljavanje³¹, proširuje mogućnosti potrage za poslovima u domaćinstvu. Osim konvencionalnih kanala pronalazanja poslova u domaćinstvu i poslova nege, kao što su preporuke, oglasi ili agencije (kao posrednici između klijenata i radnika), poslednjih godina došlo je do značajnog porasta korišćenja digitalnih platformi za zapošljavanje. Pandemija kovida podstakla je prvo rast platformi za dostavu hrane i transport, a potom i drugih usluga koje se odnose na rad u kući – čišćenje i negu.³² U Srbiji se sve više ljudi okreće digitalnim platformama za posao jer tradicionalno tržište rada ima visoka ograničenja, a platforme nude dobru platu i fleksibilnost, što ih čini privlačnim alternativama.³³ Međutim, u većini zemalja, uključujući Srbiju, ove platforme nisu zakonski registrovane kao poslodavci. Kao rezultat toga, socijalna zaštita je stavljena pa pleća radnika, koji i dalje kao neformalno zaposleni nisu u mogućnosti da sklapaju ugovore ili radne odnose koji bi im omogućili da ostvare svoja prava. EU kontinuirano radi na ažuriranju i prilagođavanju svojih propisa kako bi odgovorila na izazove koje donosi digitalna ekonomija, uključujući i regulisanje onlajn platformi za zapošljavanje,³⁴ dok u Srbiji još uvek nema pokušaja da se zakonski regulišu onlajn platforme za zapošljavanje.³⁵

Kao oblik neformalnog zapošljavanja, rad u domaćinstvu i usluge nege često nose nesigurnost u poslu i beneficijama. Iako imaju određeni stepen fleksibilnosti, na ovim poslovima veli broj osoba nema pristup osnovnim radnim pravima kao što su plaćeno bolovanje, zdravstveno osiguranje, osiguranje za slučaj nezaposlenosti

²⁸ Neformalno zapošljavanje je rad u neregistrovanim preduzećima, rad u registrovanim preduzećima bez ugovora o radu, kao i rad neplaćenih radnika u porodici. S druge strane, stopa neformalne zaposlenosti je procentualno učešće neformalno zaposlenih u ukupnoj zaposlenosti. SORS (2023).

²⁹ Ibid.

³⁰ Gig ekonomiju karakteriše njena fleksibilna operativna struktura, gde se razmena rada i resursa odvija preko digitalnih platformi koje omogućavaju spajanje kupaca i prodavaca. U ovom ekonomskom modelu, organizacije biraju da angažuju nezavisne ugovarače i frilansere umesto da drže zaposlene radnike sa punim radnim vremenom. Dostupno na: <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/economics/gig-economy/>.

³¹ Digitalne radne platforme igraju ključnu ulogu u lakšem zapošljavanju uz korišćenje digitalnih tehnologija, te deluju kao posrednici između pojedinačnih izvođača posla, uključujući radnike na platformi i klijenata. Osim toga, ove platforme mogu direktno angažovati radnike za pružanje različitih usluga. Poslovi koji se obavljaju preko ovih platformi često su zajednički poznati kao „rad na platformi“ ili „gig rad“. ILO (2021), dostupno na: https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm.

³² Anđelković, Jakobi, Kovač, et al. (2021), dostupno na: <https://publicpolicy.rs/publications/studije>.

³³ Ibid.

³⁴ Na primer, EU Direktiva 2019/1152. Više o ovome na: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1313>.

³⁵ Anđelković, Šapić, Skočajić (2019).

i penzijsko i invalidsko osiguranje. Pored toga, kako te poslove obavljaja pretežno ženska radna snaga, radnice i dalje nemaju porodiljsko odsustvo niti zaštitu od otkaza zbog trudnoće. Ovo odsustvo osnovnih zaštitnih mehanizama pri zapošljavanju ne samo da kompromituje njihovu trenutnu finansijsku sigurnost, već ih takođe izlaže izazovima hvatanja u koštac sa budućim neizvesnostima (u vezi sa njihovim zdravljem i penzijom).

3. INSTITUCIONALNI I ZAKONODAVNI OKVIR

3.1 MEĐUNARODNI DOKUMENTI

Postoji nekoliko međunarodnih konvencija i sporazuma koji ističu poštene i pravedne uslove rada u oblasti poslova u domaćinstvu, ali se samo jedan direktno odnosi na radnike u domaćinstvu. Među njima, Konvencija Međunarodne organizacije rada (MOR) br. 189 o Dostojanstvenom radu radnika u domaćinstvu (C189)³⁶ izdvaja se kao značajna konvencija koja navodi principe za dostojanstven rad u domaćinstvu. Ona se bavi pitanjima kao što su radno vreme, plate, socijalno osiguranje i zaštita od zloupotrebe. Takođe, član 13. ove Konvencije potvrđuje univerzalno pravo svih radnika u domaćinstvu na bezbedno i zdravo radno okruženje. Shodno tome, Konvencija naglašava neophodnost sprovođenja efikasnih mera, prilagođenih posebnim karakteristikama rada u kući, kako bi se zaštitila i unapredila dobrobit radnika u domaćinstvu. Preporuka 201 o Dostojanstvenom radu radnika u domaćinstvu (R201)³⁷ je prateći dokument uz Konvenciju 189 koji navodi praktične pravne korake koji vode ka implementaciji prava i principa navedenih u C189. Do sada je Konvenciju br. 189 ratifikovalo 36 zemalja sveta, od kojih je većina u Latinskoj Americi, dok je samo 11 zemalja od ovog broja u Evropi.

Iako se Konvencija MOR-a br. 177 o Radu u kući³⁸ ne odnosi direktno i isključivo na rad u kući, ona je relevantna jer se bavi pravima i uslovima rada onih koji rade od kuće, što može uključivati i mnoge radnike u domaćinstvu. Takođe, Konvencija MOR-a br. 29 o Prinudnom radu³⁹ sadrži preporuke državama o merama koje se moraju preduzeti za iskorenjivanje prinudnog rada. Ona je takođe prvi međunarodni instrument koji sadrži definiciju prinudnog rada, a on podrazumeva svaki rad ili uslugu koji se traži od bilo koje osobe pod pretnjom bilo kakve kazne i za koje se navedena osoba nije dobrovoljno ponudila.

Deklaracije o ljudskim pravima, kao što su Konvencija Ujedinjenih nacija o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena (CEDAW)⁴⁰ i Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima (UDHR)⁴¹ takođe su relevantne za oblast rada u domaćinstvu i usluge nege. Konvencija CEDAW je važna posebno zato što većinu radnika u domaćinstvu čine žene. Ona naglašava potrebu da se eliminiše diskriminacija žena u svim oblastima, uključujući zapošljavanje. S druge strane, UDHR u članu 23. naglašava pravo na rad, pravedne i povoljne uslove rada i pravo na zaštitu od nezaposlenosti. Ovo su osnovni principi za osiguranje poštenog tretmana radnika u domaćinstvu. Pored toga, međunarodni dokumenti koji se odnose na borbu protiv trgovine ljudima su

³⁶ https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189.

³⁷ https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:2551502.

³⁸ https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312322#:text=National%20laws%20and%20regulations%20on,reasons%20of%20safety%20and%20health.

³⁹ https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C029.

⁴⁰ <https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/>.

⁴¹ <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>.

takođe važni u zaštiti prava radnika u domaćinstvu, posebno žena koje odlaze na rad u inostranstvo. Na primer, Direktiva o sprečavanju i borbi protiv trgovine ljudima i zaštiti žrtava (Direktiva 2011/36/EU)⁴², prepoznaje specifičan položaj dece i žena koji su u riziku od trgovine ljudima.

Međunarodne konvencije i deklaracije zajedno čine okvir za zagovaranje prava, dostojanstva i pravičnog tretmana radnika u domaćinstvu širom sveta. Ipak, stepen usvajanja ovih prava i njihove primene varira od države do države. Na primer, ratifikacija Konvencije MOR-a br. 189 u nekim zemljama Latinske Amerike podstakla je zakonske reforme koje su značajno poboljšale nivo zaštite na radu žena koje rade u domaćinstvu, regulisale radno vreme sa obaveznim pauzama, uvele obaveznu platu za prekovremeni rad i izjednačile minimalnu platu sa nacionalnom minimalnom zaradom.⁴³ Vlade koje su zakonski priznale zapošljavanje u domaćinstvu učinile su to u okviru opšteg zakona o radu, posebnim zakonima o radu i podzakonskim aktima, ili kombinacijom ova dva.⁴⁴ Na kraju, treba napomenuti da na međunarodnom nivou postoji Federacija radnika u domaćinstvu (IDWFED)⁴⁵, kao i različiti sindikati i udruženja koja se zalažu za radnike u domaćinstvu, i utiču na donošenje zakona i politika koji poboljšavaju njihova radna prava i mogućnost zapošljavanja.⁴⁶

Među pomenutim dokumentima, Republika Srbija je ratifikovala sledeće relevantne međunarodne dokumente – Konvenciju MOR-a br. 29 o prinudnom radu, Konvenciju UN o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena (CEDAW) i Univerzalnu deklaraciju o ljudskim pravima (UDHR).

3.2 DOMAĆI ZAKONI I POLITIKE

U Srbiji ne postoji izričita regulativa koja bi omogućila pristup formalnoj ekonomiji i pravima iz oblasti socijalnog osiguranja za žene angažovane na poslovima u domaćinstvu i poslovima nege. Primarni zakon koji reguliše zapošljavanje je Zakon o radu⁴⁷. U njemu su navedena prava i obaveze zaposlenih i poslodavaca prema ratifikovanim međunarodnim konvencijama. Ovaj zakon obuhvata prava kao što su ograničeno radno vreme, pauze, odsustva, pravo na naknadu, plate i druge oblike prihoda, itd. U pogledu rada u kući, član 45. se bavi poslovima kućnog pomoćnog osoblja. On dozvoljava zapošljavanje za poslove koji se odnose na pomoć u domaćinstvu, a to može uključivati nenovčanu nadoknadu kao deo plate. Međutim, ovaj član je nedovoljno precizan u definisanju pojma rada u domaćinstvu i njegovog regulisanja.

U 2018. godini usvojen je Zakon o pojednostavljenom radnom angažovanju na sezonskim poslovima u određenim delatnostima⁴⁸ sa ciljem da se olakša zapošljavanje

⁴² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0036>.

⁴³ <https://www.cepal.org/en/news/precarious-situation-domestic-workers-latin-america-and-caribbean-accentuated-covid-19-crisis>.

⁴⁴ MOR (2023), dostupno na linku: https://www.ilo.org/global/topics/domestic-workers/publications/WCMS_802551/lang--en/index.htm.

⁴⁵ <https://idwfed.org/>.

⁴⁶ https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_214499.pdf.

⁴⁷ „Službeni glasnik RS” br.24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017 - odluka Ustavnog suda, 113/2017 i 95/2018 - autentično tumačenje.

⁴⁸ „Službeni glasnik RS” broj 50/2018.

sezonskih radnika i da im se omogući ostvarivanje svih prava iz radnog odnosa. Međutim, taj zakon se odnosi na sezonske radnike u poljoprivredi, šumarstvu i ribarstvu, a sezonske radnike u drugim uslužnim delatnostima (npr. u građevinarstvu, ugostiteljstvu, turizmu, kao i u domaćinstvima) ostavlja u sivoj zoni ekonomije. Iz tog razloga su donete izmene i dopune ovog zakona koje bi trebalo da obuhvate poslove u domaćinstvu, koji su ograničenog trajanja (nekoliko dana mesečno), te da se oni uvedu u pravne procese i da se pojednostavi plaćanje poreza i doprinosa, kao i način angažovanja, uz obezbeđivanje prava radnika po međunarodnim standardima. Nacrt zakona⁴⁹, kao posebnu kategoriju sezonskih poslova, navodi čišćenje kuće, čuvanje dece i negu starijih lica, a radnicima na ovim poslovima omogućava da rade samo 15 dana mesečno, maksimalno 90 dana u godini.⁵⁰ Prema mišljenju eksperata, stručne javnosti i sindikata, ovaj nacrt zakona nije dao rešenje za mnoga pitanja koja se tiču rada u ovim oblastima. Smatra se da nacrt zakona i dalje ne reguliše sva radna prava ovih radnika (npr. povećanu naknada za prekovremeni rad, godišnji odmor, mogućnost sindikalnog organizovanja itd). Osim toga, sezonski rad ostaje van radnog odnosa, što je u suprotnosti sa preporukom Međunarodne organizacije rada (MOR). Konačno, još uvek nije sasvim jasno na koji način se prati primena ovog zakona kada su u pitanju poslovi koji se obavljaju u privatnim domaćinstvima (za fizička lica).⁵¹

Republika Srbija donela je nacionalnu Strategiju zapošljavanja za period od 2021. do 2026. godine⁵², kojom su unapređene mere politike aktivnog zapošljavanja i mehanizmi za sprovođenje tih mera, sa posebnim akcentom na unapređenje položaja nekoliko osetljivih grupa kao što su žene, mladi i Romkinje (mera 2.4 - 2.7). Takođe, usvojen je Program suzbijanja sive ekonomije za period 2023-2025. godine⁵³ zajedno sa Akcionim planom za implementaciju Programa.

Osim Zakona o radu, postoje propisi i politike formulisane u skladu sa međunarodnim konvencijama koje, između ostalog, štite pojedince od prinudnog rada i trgovine ljudima - Zakon o potvrđivanju Konvencije Ujedinjenih nacija protiv transnacionalnog organizovanog kriminala⁵⁴ (i protokoli),⁵⁵ Strategija prevencije i suzbijanja trgovine ljudima, posebno ženama i decom i zaštite žrtava (2017-2022.)⁵⁶, kao i Ustav Republike Srbije (član 26. - Zabrana ropstva, položaja sličnog ropstvu i prinudnog rada)⁵⁷, Krivični zakonik (član 388. - Trgovina ljudima)⁵⁸.

⁴⁹ Naziv je izmenjen u Zakon o radnom angažovanju zbog povećanog obima posla u određenim delatnostima.

⁵⁰ Reljanović (2022), dostupno na linku: <https://pescanik.net/povampireni-zakon-o-sezonskim-poslovima/>.

⁵¹ Ibid.

⁵² „Službeni glasnik RS“, br. 18/21 i 36/21 - ispravka.

⁵³ „Službeni glasnik RS“, broj 21/2023.

⁵⁴ „Službeni glasnik RS“ - Međunarodni ugovori, br. 6/2001.

⁵⁵ „Službeni glasnik RS“ - Međunarodni ugovori, br. 19/2009.

⁵⁶ „Službeni glasnik RS“ broj 77/2 017.

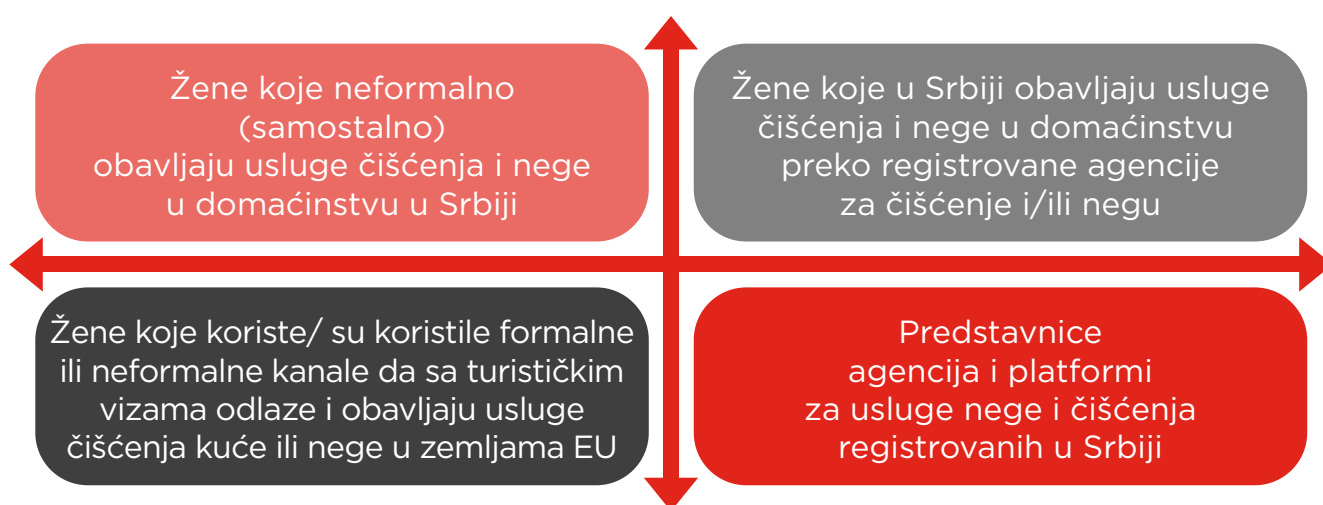
⁵⁷ „Službeni glasnik RS“ br. 98/2006 i 115/2021.

⁵⁸ „Službeni glasnik RS“ br. 85/2005, 88/2005 - ispr., 107/2005 - ispr., 72/2009, 111/2009, 121/2012, 104/2013, 108/4320 i 16).

4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Metodologija ovog istraživanja zasnovana je na brznoj proceni. Ova metodologija se često koristi u kvalitativnim istraživanjima sa ciljem da brzo formuliše početno razumevanje situacije, na osnovu stanovišta insajdera. Ovom metodom podaci su prikupljeni kroz dubinske intervjuje sa deset ispitanica grupisanih u četiri grupe. Prve tri grupe su formirane na osnovu mesta i kanala preko kojih su ove radnice tražile i nalazile posao – žene koje su tražile posao neformalno putem oglasa ili preporuka, žene koje su tražile posao formalno preko agencije i žene koje su tražile posao u inostranstvu (bilo neformalno ili preko agencije). Četvrtu grupu činile su predstavnice agencija, uključujući digitalne platforme, koje posreduju u pružanju usluga čišćenja i nege. Bilo je izuzetno važno steći uvid u njihovu perspektivu u vezi sa glavnim rizicima kojima su izložene žene koje pružaju usluge nege i čišćenja. Ispitanice su odabrane tehnikom uzorkovanja snežne grudve, a nekima od njih se pristupilo internim kanalima uz podršku ASTRE. S druge strane, naš izbor agencija i platformi je bio proizvoljan i oslanjali smo se na internet pretragu kao primarni kanal preko kojeg se obično promovišu.

Slika 1: Četiri grupe ispitanica na osnovu mesta i kanala preko kojih traže i nalaze posao



Što se tiče profila intervjuisanih učesnica koje pružaju usluge čišćenja i nege, sve su bile žene, iz Srbije (uglavnom iz malih gradova). Najmlađa je imala 21, a najstarija 70 godina, ali većina spada u starosnu grupu od preko 50 godina. Iako sve rade kao neformalno zaposlene u ovom sektoru, nekima od njih to je dodatak prihodima, dok je drugima to jedini izvor prihoda. Tri žene su u penziji, jedna je formalno zaposlena (na primarnom poslu), jedna je studentkinja, a ostale rade samo na čišćenju ili nezi (Tabela 1).

Tabela 1: Uzorak

ISPITANICE KOJI OBAVLJAJU USLUGE ČIŠĆENJA I NEGE							
Ime*	Starost	Pol	Mesto rođenja	Mesto rada	Stepen stručne spremlje	Opis i mesto obavljanja posla	Kanal za pronalaženje posla
Ana	27	Ženski	van Beograda	Beograd	master	Usluge nege u Srbiji - Čuvanje dece	vebsajt
Daca	54	Ženski	van Beograda	Beograd	srednja	Usluge čišćenja u Srbiji	preporuka
Mira	53	Ženski	Beograd	Beograd	srednja	Usluge nege u Srbiji - Stare osobe	preporuka
Jaki	59	Ženski	van Beograda	Beograd	srednja	Usluge čišćenja u Srbiji	agencija
Marija	21	Ženski	van Beograda	Beograd	student	Usluge nege u Srbiji - Stare osobe	agencija
Ljiljana	64	Ženski	van Beograda	Hrvatska	srednja	Usluge čišćenja u inostranstvu	agencija
Sofija	70	Ženski	van Beograda	Nemačka	srednja	Usluge nege u inostranstvu - Stare osobe	preporuka
ISPITANICE KOJE PREDSTAVLJAJU AGENCIJE I PLATFORME ZA PRUŽANJE USLUGA ČIŠĆENJA I NEGE							
Ime*	Starost	Pol	Mesto pružanja usluge	Stepen stručne spremlje	Opis usluge	Vrsta delatnosti	
Mirna	57	Ženski	Beograd	visoka	Usluge nege u Srbiji (čuvanje dece i nega starih osoba)	agencija (sa licencom)	
Beba	40	Ženski	Beograd	visoka	Usluge nege u Srbiji (čuvanje dece)	agencija (sa licencom)	
Marina	32	Ženski	Beograd, Novi Sad, Kragujevac	visoka	Usluge čišćenja u Srbiji	Veb platforma (trenutno nije aktivna)	

* Imena ispitanica nisu prava; koristili smo pseudonime

Istraživanje se odvijalo u više faza. U prvoj (pripremnoj) fazi pregledani su svi relevantni dokumenti i dostupni podaci kako bi istraživački tim bolje razumeo trenutnu situaciju. Zatim, na osnovu rezultata desk pregleda, druga faza je uključivala detaljno mapiranje ispitanica koje će biti uključene u istraživanje. U ovoj fazi, istraživački tim je takođe razvio specifične istraživačke instrumente (vodiče za dubinski intervju) za svaku grupu ispitanica (Slika 2) i pripremio formulare za informisanu saglasnost. Treća faza se odnosila na prikupljanje podataka na terenu. Dva istraživača SeConS-a obavila su

osam intervju licem u lice i dva onlajn intervju (preko platformi Whatsapp i Zoom). Poslednja faza istraživanja obuhvatala je kvalitativnu analizu odabranih slučajeva uz formulisanje preporuka za dalja istraživanja i analize.

Slika 2: Ključne dimenzije istraživačkih instrumenata



Svi intervju su obavljani po najvišim etičkim standardima. Sproveli su ih istraživači iz SeConS-a koji imaju veliko iskustvo u istraživanju osetljivih tema. Koristeći svoje sveobuhvatno prethodno znanje i iskustvo, sproveli su dubinske intervju, strogo se pridržavajući relevantnih istraživačkih etičkih standarda i principa. Pre svakog intervju, svaka ispitanica je dala informisanu saglasnost za učešće u intervjuu. Tim je preduzeo ozbiljne mere kako bi osigurao apsolutnu anonimnost svih ispitanica i poverljivost podataka dobijenih tokom intervju, otklanjajući svaki rizik od nenamernog otkrivanja ličnih podataka o ispitanicama. Da bi se sačuvala anonimnost ispitanica, kao i njihovih klijenata, njihova imena su promenjena. Učesnice su izričito obaveštene da je njihovo učešće dobrovoljno i da se mogu povući u bilo kom trenutku bez ikakvih posledica.

Ograničenja

Podatke smo prikupljali fokusirajući se isključivo na gledišta radnica koje pružaju usluge čišćenja i nege, kao i vlasnica ili direktorki agencija koji posreduju između klijenata (potrošača) i pružalaca usluga (radnika). Nismo uzeli u obzir gledište klijenata koji plaćaju za ove usluge. Osim toga, podaci dobijeni iz 10 dubinskih intervjua ne mogu se smatrati reprezentativnim, niti se na osnovu njih mogu praviti generalizacije. Međutim, uprkos navedenim ograničenjima, ova studija daje jedinstven uvid u perspektive žena i agencija koje su aktivno uključene u pružanje ovih usluga na tržištu.

5. ANALIZA KLJUČNIH NALAZA

U ovom ispitivanju u vezi sa poslovima čišćenja i nege u domaćinstvima u Srbiji, analiza je izvršena na osnovu brze procene sprovedene kroz deset dubinskih intervjuja. Analiza je imala za cilj da duboko istraži sva iskustva, obrasce i teme koji su se pojavili u podacima, a prevazilazili su pojedinačne priče. Složenost podataka omogućila je fleksibilan tematski pristup i sveobuhvatno istraživanje različitih nijansi u iskustvima. Kao rezultat toga, pojavile su se četiri ključne teme – motivacija i proces pronalaženja posla, uslovi rada i zadovoljstvo poslom, mreže podrške i bezbednost, potencijalni rizici i eksploatacija. Uprkos malom uzorku ovog kvalitativnog istraživanja, tematski pristup je poboljšao transparentnost studije i pomogao u sintezi nalaza i formulaciji širih implikacija van ovih pojedinačnih slučajeva koji su istraživani. U narednom poglavlju prikazana je ova analiza i najznačajniji nalazi.

5.1 MOTIVACIJA I PROCES PRONALAZENJA POSLA

Osobe koje pružaju usluge čišćenja i nege koriste različite načine u nastojanju da nađu posao, ali se uglavnom oslanjaju na preporuke i lične kontakte kao ključne kanale za pronalaženje posla. Korišćenje mreža prijatelja, porodice, saradnika, poznanika i komšija pomaže ne samo u identifikaciji mogućnosti za posao, već i u izbegavanju potencijalno opasnih situacija. Ispitanici naglašavaju važnost preporuka, što govori o ključnoj ulozi međuljudskih mreža i međusobne podrške u ovom konkretnom sektoru rada. Štaviše, nalazi potvrđuju suštinsku vezu između pola i vrednosti preporuka kao pouzdanog načina za pronalaženje poslodavaca od poverenja. Naime, sve ispitanice su govorile iz izrazito ženske perspektive, naglašavajući sigurnost i pouzdanost – dva kvaliteta koje preporuke same po sebi poseduju. Ovo zajedničko gledište govori o snažnoj ulozi preporuke u oblikovanju percepcije ovih žena u vezi sa njihovom bezbednošću na poslu.

„Ne možete raditi ovaj posao ako nemate preporuke.“

„Ne zalećem se ako nije provereno.“

Daca, usluge čišćenja

Ispitanice su iznele različita iskustva u pronalaženju posla preko agencije. Neke od njih vide agencije kao siguran kanal za pronalaženje posla, zbog čega ih prvenstveno koriste. Međutim, u intervjuima su se mogli čuti i stavovi nepoverenja prema agencijama. Naime, pojedine ispitanice su rekle da se zapošljavanje preko agencija zasniva i na usmenim dogovorima, tako da nema bitne razlike u odnosu na neformalni rad. Smatraju da postoje slični izazovi kod žena koje same nalaze posao i onih koje posao pronalaze posredstvom agencije (npr. nesigurnost u pogledu uslova rada, plaćanja itd).

„Znam da se dešavalo da [menadžeri u agencijama] uzmu radnu knjižicu i stave je u fioku. Jedna žena je sagorela, radila je tri godine i ništa nije evidentirano, a žena je stekla pravo na penziju. Često se dešava u agencijama da nešto nameste... da nešto fali... pa svi nešto izmisle i onda se žene, da tako kažem, otkače.... ima dosta slučajeva kada se ne poštuje dogovor preko agencija.”

Jaki, usluge čišćenja

Mlade ispitanice preferiraju onlajn platforme, privučene njihovom širokom dostupnošću i raznolikim spektrom mogućnosti. Stoga ove platforme predstavljaju dobar alat za brzo i efikasno traženje posla. Upotreba digitalnih alata u traženju posla direktno je u skladu sa modernizacijom tržišta i prihvatanjem razvojnih tehnoloških trendova. Ovo posebno odgovara sklonostima i digitalnoj pismenosti mlađih generacija. Pored toga, prihvatanje novih kanala traženja posla odražava sposobnost ovih žena da se prilagode izazovima tržišta rada, te pokazuje njihovu istrajnost i domišljatost prilikom pronalaženja zaposlenja.

Kako pokazuju rezultati istraživanja, **ekonomski razlozi su važni motivatori za žene da traže posao u sektoru rada u domaćinstvu i na poslovima nege.** Većina ispitanica kao primarni faktor svoje odluke da radi u ovom sektoru navodi ekonomske potrebe. One ističu da ovakva zanimanja pružaju mogućnost dodatne zarade, što je posebno važno za žene koje su u finansijskim problemima zbog otplate kredita, niskih penzija nedovoljnih za život ili samohranog roditeljstva. Posebno žene sa direktnim radnim iskustvom u stranim zemljama jasno ističu da je zarada ostvarena radom u inostranstvu bila ključna u rešavanju njihovih finansijskih izazova. Osim toga, ovi poslovi su često jedini izvor zarade dostupan ženama koje, zbog nedostatka obrazovnih kvalifikacija, imaju ograničene karijerne mogućnosti.

„Imam jako malu penziju, smešno je kolika je to penzija. I ja sam radila non-stop uz penziju... i onda kada mi je ovo ponuđeno, videla sam za šta sam radila, pa sam otišla u Nemačku.”

Sofija, usluge nege u inostranstvu

„Često pomislim da bi bilo mnogo bolje da sam na vreme potražila nešto drugo... ali šta sad da radim s obzirom na godine, nedostatak obrazovanja... jer se toliko toga promenilo vremenom, šta danas znači završena srednja škola... U međuvremenu, nisam ništa radila, nisam napredovala, nisam pokušavala, pa sam mogla da radim bilo šta drugo... Zapravo, nisam ambiciozna, to je najveći problem.”

Daca, usluge nege

Pored ekonomskih razloga, **potreba za fleksibilnim radom utiče na izbor žena koje se odlučuju za ove poslove.** Usluge čišćenja i nege često imaju fleksibilno radno vreme (koliko dana i sati u nedelji se radi), što je važno za žene koje imaju dodatne obaveze. Ovi fleksibilni aranžmani im omogućavaju da imaju više klijenata ili da

koordiniraju više poslova, ako je potrebno. S druge strane, ova vrsta fleksibilnosti im omogućava da uklope svoje radne i privatne obaveze (lični i porodični život), što je takođe značajan faktor u izboru posla i radu u ovom sektoru.

Konačno, **socio-kulturni faktori igraju istaknutu ulogu u izboru posla i ističu složenost i višedimenzionalnost ovih izbora.** Neke ispitanice vide poslove u ovom sektoru kao prirodni produžetak njihovih tradicionalnih uloga u porodici i zajednici, dodatno naglašavajući važnost ovih poslova. Značaj svog posla posebno ističu žene koje rade kao negovateljice. Štaviše, njihovi poslovi donose ne samo finansijsku korist već i dubok osećaj društvene ispunjenosti usled negovanja veza, kako sa svojim klijentima, tako i sa drugim ženama koje su angažovane u pružanju istih usluga (npr. bebisiterke koje su se srele u parku i nastavile da se druže i razmenjuju iskustva).

„Ovo najbolje radim. Ponekad se pitam šta bih uopšte uradila. Volim ljude, nije mi teško ovo da radim.”

Daca, usluge nege

„Prilikom izbora bebisiterke važno je kakav će ona biti uzor detetu.”

Ana, usluge čuvanja dece

„Svi me zovu Crveni krst. Ponekad ne naplaćujem. Ne dižem cenu jer su to ljudi sa kojima sam se prijateljila.”

Mira, usluge nege

Profesionalno iskustvo i obrazovanje igraju značajnu ulogu pri traženju posla ili zapošljavanju radnika. Ovo se posebno odnosi na usluge nege. Predstavnici agencija istakli su značaj obrazovanja i iskustva radnika u procesu zapošljavanja, posebno za čuvanje dece i negu starijih osoba. Ispitanica iz jedne agencije rekla je da oni nude specijalizovane programe obuke za negovatelje, iako zahtevaju od radnika da plate troškove te obuke.

„Žene se ne zadržavaju dugo na ovim poslovima. To obično traje oko godinu do dve. Često se prijavljuju u više agencija i biraju one koje ih smeštaju u bolje porodice... Najduži staž obično imaju medicinske sestre, kod nas tri godine, a za njih je ovo dodatni posao.”

Beba, vlasnica agencije za čuvanje dece

5.2 USLOVI RADA I ZADOVOLJSTVO POSLOM

Uslovi rada i zadovoljstvo poslom u sektoru čišćenja i nege variraju u zavisnosti od nekoliko faktora – tipa posla, vrste ugovora, međuljudskih odnosa itd. **Nepostojanje ugovora o radu koji bi regulisao odnos između klijenta i radnika, a radnicima u ovom sektoru omogućio da uživaju radna prava i beneficije, najčešći je uzrok njihovog nezadovoljstva.** Dogovori su uglavnom usmeni što povećava nesigurnost u vezi sa pravima radnika i uslovima rada. Ispitanice koje nisu u penziji ili nisu formalno zaposlene negde drugde svesne su da zbog svog neformalnog radnog statusa **nemaju zdravstveno, penzijsko i invalidsko osiguranje.** Predstavnice agencija navode da njihovi saradnici često sami uplaćuju doprinose ili ih klijenti ponekad prijavljuju kao zaposlene u svojim privatnim firmama. S druge strane, u intervjuima smo mogli čuti da žene nisu zainteresovane za potpisivanje ugovora, jer bi na taj način izgubile neke druge socijalne beneficije koje imaju kao nezaposlene (ili neformalno zaposlene) osobe (npr. novčanu pomoć). Pored neregulisanog osiguranja, **ove radnice nemaju ni plaćeno bolovanje ni godišnji odmor.** U zavisnosti od zarade tokom godine (ili ušteđevine), neke od njih mogu sebi da priušte da ne rade kada su bolesne, kada moraju da brinu o bolesnim članovima porodice ili kada odu na odmor. U svakom slučaju, njihova zarada tog meseca je manja za nekoliko hiljada dinara (čak i do 10.000 dinara) što je značajan iznos za one kojima je ova plata jedini izvor prihoda u domaćinstvu.

„Njima odgovara da žena stalno radi...da umre kao pas, što bi se reklo, ali ne dam se, prošla sam kroz nekoliko loših agencija...”

Jaki, usluge čišćenja

„Najvažnije mi je bilo da ne izgubim muževljevu penziju ako odem da radim u drugoj zemlji. Proverila sam to...”

Ljiljana, usluge čišćenja u inostranstvu

Plaćaje je redovno, a način isplate zavisi od toga kako se usluga pruža. Učesnice su izjavile da su se uvek u početku usmeno dogovarale sa klijentima u vezi sa plaćanjem, odgovornostima, zadacima i radnim vremenom. Zarada se obično obračunava po satu ili po dolasku i isplaćuje se radnicima na kraju obavljenog posla, na kraju radne nedelje ili na kraju meseca. Sve ispitanice koje pružaju usluge samostalno ili preko agencije rekle su da novac dobijaju na ruke. Kada je platforma u pitanju, klijent plaća unapred onlajn uslugu, a radnik se isplaćuje po završetku posla. Neke ispitanice su izjavile da povremeno dobijaju bonuse od klijenata ili agencije u vidu poklona, povećanja zarade i drugih materijalnih mogućnosti (kao što je plaćeni odmor sa porodicom u kojoj čuvaju dete ili jednokratnu bespovratnu finansijsku pomoć tokom pandemije korona virusa).

Većina ispitanica je istakla da se klijenti (i agencije) uglavnom pridržavaju uslova usmenog dogovora, ali postoje izuzeci kada se traže zadaci koji nisu prvobitno dogovoreni. Klijenti obezbeđuju radnicima sredstva za rad i zaštitnu opremu (po

potrebi) tako da radnica ne mora sama da je kupuje. Međutim, u razgovoru se moglo čuti da klijenti ponekad traže od radnica na poslovima čišćenja i nege da rade i neke poslove za koje prvobitno nisu bile angažovane, na primer, da nešto brzo skuvaju ili da ispeglaju odeću. Neke od ispitanica su rekle da ne pristaju na to, a one koje pristanu, ne naplaćuju uvek tu dodatnu uslugu jer im ne smeta da to rade besplatno.

Svaka od intervjuisanih agencija ima različite pristupe ugovaranju posla i naglašava da je važno da se način rada jasno definiše i poštuje. U agenciji za pomoć u kući, klijenti, negovatelji i agencija potpisuju tripartitni ugovor koji precizira radno vreme, nadoknadu za vikende i praznike i planove za zamenu negovatelja tokom odsustva. U agenciji za čuvanje dece, dadilje i porodice direktno pregovaraju o uslovima rada i plaćanju, a obično imaju mesečne ugovore.

Predstavnici agencija ističu važnost transparentnosti rada i uslova rada. Napominju da postoje jasni protokoli i pisani uslovi koji definišu uslugu koja se pruža klijentu, sa kojima su upoznati i klijenti i radnici. Ovi protokoli eksplicitno pominju uslove kao što su pranje ruku, nekorišćenje telefona, dinamika rada, prekovremeni rad itd.

„Imamo crnu listu neodgovarajućih kandidata [klijenata] koji su aljkavi, nemarni ili su bili neiskreni u vezi sa svojim navikama kao što je pušenje.”

Beba, vlasnica agencije za čuvanje dece

Potpisani ugovor nije uvek garancija da će se ugovoreni uslovi rada u potpunosti poštovati. Iskustvo jedne ispitanice ilustruje da je, uprkos potpisanom ugovoru, prijavi boravka, redovnoj plati i zdravstvenom osiguranju, dok je radila u inostranstvu, doživela promenu uslova rada i odgovornosti u odnosu na prvobitno dogovorene uslove. Na primer, njen smeštaj je bio udaljen od mesta gde je radila i nije imala obezbeđen prevoz, pa je morala da se snalazi. Osim toga, nadređeni su kontrolisali njen rad i, kako kaže, postavljali joj zamke.

„Rekli su mi preko telefona da je sve blizu, ali mi je trebalo pola sata da stignem na posao. Posle sam našla bicikl blizu kontejnera, pa sam ga koristila za odlazak na posao.”

„Bilo mi je jako teško. Nikad se više ne bih vratila tamo. Tražili su da im preporučim nekoga, ali ne želim da imam neprijatelje u životu. Ovakav posao nije vredan novca, ali meni je novac bio potreban za taj kredit i znala sam da ću uštedeti dok sam tamo. Nikada nisam pomislila da odustanem. Rešila sam svoj problem i to je najvažnije.”

Ljiljana, usluge čišćenja u inostranstvu

Uslovi rada su različiti u Srbiji i u inostranstvu. Iskustva ispitanica u inostranstvu pokazuju da je zaposlenje tamo više formalno, što uključuje pismene ugovore, prijavu prebivališta, osiguranje i druge bitne komponente. Međutim, i pored ove prednosti, moguća dužina rada građana Srbije u zemljama EU onemogućava kontinuirani rad.

Ispitanice su ili dobijale radnu vizu ograničen broj puta ili su, u slučaju neformalnog rada, radile samo u periodu u kojem im je bio dozvoljen boravak u zemljama EU (90 dana), a zatim se vraćale u Srbiju.

„Posao dadilje je veoma dobro plaćen, ima beneficija... Po zakonu, radna nedelja mora da bude 40 sati. Sve je regulisano zakonom, zaštićeni ste. Ako neko povisi ton, ja automatski zovem službu kojoj se prijavljuje uznemiravanje i oni tu osobu kažnjavaju i novčano i zatvorom. Veoma ste zaštićeni...Striktno su poštovali moje radno vreme.”

Ana, usluge čuvanje dece

Samostalnost je ključni aspekt koji značajno utiče na zadovoljstvo poslom radnica na poslovima čišćenja i nege. Stepem nezavisnosti i samostalnosti koji uživaju u svom poslu omogućava im da prilagode radno vreme svojim ličnim potrebama. Iako ističu da mnogo rade, ipak uspevaju da nađu vremena za sebe i svoju porodicu.

Takođe, **visina zarade u velikoj meri utiče na njihovo zadovoljstvo.** Gotovo sve ispitanice su rekle da mogu da zarade dovoljno za pristojan život. Žene koje su imale priliku da rade kao negovateljice u inostranstvu posebno su zadovoljne visinom zarade, ali i drugim mogućnostima koje ovaj posao pruža, poput putovanja, učenja drugog jezika, upoznavanja druge kulture itd.

„Ja sam prezadovoljna...da sam znala da odem ranije...nisam mogla da priuštim da odem na more ili bilo šta...a sad mogu da priuštim da odem na more i odem kod kozmetičara i pedikira jer to jednostavno mogu sada... a tamo [u Srbiji] nisam mogla ništa... nažalost.”

Sofija, usluge nege u inostranstvu

Na dugoročnu posvećenost poslu utiče i kvalitet odnosa radnica sa klijentima, kao i njihova percepcija vrednosti svog rada. Ispitanice ističu pozitivan odnos sa klijentima kao veoma važan faktor njihovog zadovoljstva na poslu. Štaviše, uspostavljanje poverenja i otvorenost u komunikaciji ključni su razlozi zašto one godinama rade isti posao za iste klijente. Ispitanice koje su radile kao negovateljice u inostranstvu istakle su da, za razliku od Srbije, njihov rad u inostranstvu, osim dobre plate, obezbeđuje i određen status i prepoznatljivost kako među klijentima tako i u društvu.

„Ovde nas više cene nego tamo [u Srbiji].”

Sofija, usluge nege u inostranstvu

„Većina ljudi naš posao ne shvata ozbiljno. Tamo je to ozbiljan posao [u inostranstvu].”

Ana, usluge čuvanja dece

5.3 MREŽE PODRŠKE

Ovo istraživanje uočava nijanse u odnosu između samostalnosti i učenih prednosti profesionalnog udruživanja. Iako su one nezavisne u svom poslu, ispostavilo se da mreže podrške igraju važnu ulogu u profesionalnom i ličnom životu žena koje obavljaju kućne poslove i poslove nege. Naime, ispitanice su u intervjuima ispričale da se oslanjaju na podršku i pomoć svojih koleginica. Zbog toga se stvaraju neformalne mreže podrške koje se koriste za razmenu iskustava i praktičnih saveta, za ustupanje posla kolegincama zbog bolesti, pomoć u pronalaženju novih klijenata itd. Takođe, neformalno umrežavanje je od vitalnog značaja za razmenu informacija o pronalaženju posla, pregovaranju o uslovima rada i upravljanju izazovima na radnom mestu. Ovi kontakti se održavaju sporadično, uglavnom onlajn preko Fejsbuk i Viber grupa ili prilikom neformalnih povremenih okupljanja.

„Trenutno imam dve Viber grupe. Pošto često menjamo lokacije parkova [gde izvode decu] onda se sretnemo i sa ostalim bebisiterkama... a kad nekome treba posao, znam nekoga iz porodice u kojoj radim čijim prijateljima je potrebna bebisiterka. Tako se najčešće daju preporuke.”

Ana, usluge čuvanja dece

„Ima par žena koje su mi prijateljice, recimo koleginice [sa prethodnog posla]. Radile smo zajedno par puta i onda kad mi nešto zatreba... da me zamene, zovem ih lično.”

Daca, usluge čišćenja

Mreže podrške nisu samo profesionalni resursi, već takođe igraju ključnu ulogu u izgradnji osećaja pripadnosti zajednici i solidarnosti među ovim radnicama. Na osnovu gledišta koje dele ispitanice, ove mreže podrške služe kao platforma za razmenu opštih životnih iskustava, emocionalnu podršku i zajedničko razumevanje njihovih ličnih problema. One su posebno korisne za žene koje rade u inostranstvu, koje pokušavaju da se snađu u nepoznatom okruženju dok su daleko od svoje porodice. Međutim, ovo umrežavanje ne obezbeđuje formalne mehanizme zaštite i društveno priznanje radnica u ovom sektoru.

Postoji potreba za formalizacijom mreža, što bi dolazilo spolja (preko institucija) i čime bi se dodatno štitila njihova prava i pristup zaposlenju. Prepoznajući značaj ovih mreža, neke ispitanice su izrazile i potrebu i želju da se one formalizuju i uspostave zvanična udruženja, klubovi i sindikati kakvi postoje u nekim drugim zemljama. Formalizacija ovih mreža bi obezbedila neophodnu pravnu pomoć i priznanje radnica na poslovima čišćenja i nege čak i ako bi one nastavile da rade bez potpisanog ugovora. Takođe, takve organizacije bi olakšale pristup obuci, pravnim savetima i drugim važnim resursima i podigle svest o pravima i potrebama radnica u ovom sektoru.

„Bejbisiterke još uvek nemaju nikakav status [u Srbiji] pa nisu zaštićene. Mali je broj porodica koje zapravo brinu o ljudima koji rade za njih.”

„Dugo smo pričale o tome, da bismo želele da napravimo klub bejbisiterki gde bismo mogle, kao i deca koju čuvamo dok odrastaju, da vidimo drugu decu, da imamo svoje rituale, kao što postoje u većini zapadnih zemalja. Dakle, bila bi to razmena iskustava, mišljenja...”

Ana, usluge čuvanja dece

Predstavnice agencija vide i potrebu za strukovnim udruženjima koja bi jačala prava radnica na tržištu. Vlasnica agencije za čuvanje dece ističe potrebu za povećanjem nadnica i većim društvenim priznanjem za dadilje. Ona naglašava neproporcionalnost između odgovornosti koje imaju dadilje i njihove naknade, za razliku od drugih sličnih profesija. Ovaj apel za povećanje plata i veće društveno priznanje odražava potrebu za širim zalaganjem za dostojanstven rad i bolje pozicije za ovih radnica.

„Zalažem se za formiranje udruženja dadilja koje bi se pitalo kada je reč o zaradama. Značajna većina, oko devedeset odsto, profesionalaca u ovom sektoru je visokoobrazovana. Došli smo do tačke u kojoj su manje obrazovani pojedinci angažovani na manje zahtevnim poslovima, ali su više plaćeni. Dadilje ne rade na poslovima čišćenja, već snose veću odgovornost brige o deci. Ovaj disbalans sve više prepoznaju i osporavaju i same dadilje. Mnoge od njih, kao prosvetni radnici ili osobe u obrazovno-vaspitnim institucijama, smatraju da je ovo zanimanje finansijski isplativije od njihovog primarnog zanimanja... Rastuće nezadovoljstvo među dadiljama je tema o kojoj je potrebno više govoriti u javnosti. Lična iskustva u ovom poslu su mi pokazala vrednost ove profesije.”

Beba, vlasnica agencije za čuvanje dece

5.4 BEZBEDNOST, MOGUĆI RIZICI I EKSPLOATACIJA

Nepostojanje pisanih ugovora, kao i formalnih protokola zaštite na radu, potencijalno povećavaju bezbednosne rizike i ugrožavaju privatnost radnika na ovim poslovima. Iako nisu česta iskustva direktnog ugrožavanja bezbednosti na radnom mestu, sporadični slučajevi različitih oblika rizika i dalje postoje. Većina ispitanica je izrazila zadovoljstvo svojim odnosom sa klijentima, ističući postojanje poverenja. Međutim, postoje situacije koje ukazuju na potencijalno kršenje privatnosti i nedostatak transparentnosti od strane poslodavaca. Naime, neke ispitanice su rekle da su upoznate sa činjenicom da su kamere često postavljene na mestima gde rade. Dok se čini da neke ispitanice prihvataju ovu realnost, jedna osoba izražava nelagodu i iznenađenje zbog pronalaska kamera u kući u kojoj radi. Očekivanje ispitanica da budu informisane o postojanju kamera naglašava važnost jasne komunikacije i poštovanja privatnosti radnika na poslovima u domaćinstvu.

„Morate pažljivo gledati. Morate biti u stanju da procenite osobu kroz neke stvari. To nije samo posao. Ima više stvari o kojima treba da vodite računa. Najvažniji je odnos između supružnika. Za mene je to prva stvar koju pogledam.”

Ana, usluge čuvanja dece

Postoje različite nijanse u gledištima u vezi sa iskustvima osoba koje rade u inostranstvu, posebno u pogledu potencijalnih rizika od eksploatacije. Među ispitanicama u okviru ovog istraživanja, jedna žena koja radi na poslovima čišćenja u inostranstvu naišla je na probleme u vezi sa eksploatacijom, dok druge koje rade na poslovima nege u inostranstvu imaju pozitivnija ili neutralnija iskustva. Ova razlika možda postoji zbog ličnih okolnosti ili lokacije, ali može biti i zbog toga što je nega više cenjena od poslova čišćenja. Sagovornica koja radi na poslovima čišćenja je izjavila da je bila svesna eksploatacije, ali da nema kome da se obrati. Takođe, nije želela da se žali jer je verovala da će to ugroziti njenu poziciju na poslu i da će morati da se vrati u Srbiju pre isteka ugovora. Iako je potpisala ugovor na 5 meseci, kojim je obezbeđeno i zdravstveno osiguranje, ispitanica kaže da je sve vreme morala da se prilagođava zahtevima poslodavaca jer su se njene obaveze nepredvidivo menjale. Njena plata je redovno isplaćivana, međutim, nisu svi prekovremeni sati i dodatne obaveze bili dodatno plaćeni. Posao ju je iscrpljivao, pa je po završetku posla bila veoma umorna, i često je odlazila u smeštaj, preskačući večeru. Ona je izjavila da je po povratku kući, posle pet meseci života i rada u inostranstvu, smršala 15 kilograma.

„Posle mesec dana higijeničarka me je zamolila da očistim i kuće van kampa. Odlazila sam tamo tri do četiri dana u nedelji posle ručka. Obećali su mi da će mi to dodatno platiti, ali nisu. Kome da se žališ? Nikome.”

„Nisam imala izbora. Morala sam da ostanem. Šta sam drugo mogla? Mogla sam da odem u Nemačku ili Austriju da čuvam starije žene, ali je moja prijateljica otišla i lagali su je o zdravlju žene koju je čuvala i samo se mučila na tom poslu. Znala sam svoj cilj i zašto sam došla, a došla sam da uštedim i rešim pitanje kredita.”

Ljiljana, usluge čišćenja u inostranstvu

Čišćenje i nega često podrazumevaju fizički zahtevne zadatke, što utiče na zdravlje i dobrobit radnica sa potencijalno dugoročnim efektima. Ispitanice shvataju težinu svog posla, prepoznajući fizički zahtevnu prirodu obaveza, ali navode da i dalje mogu fizički da podnesu teret koji podrazumeva produženo stajanje, podizanje teških predmeta, podizanje teških osoba (u slučaju brige o bolesnim i starijim osobama) itd. To pokazuje da su one otporne i spremne da preuzmu fizički teške zadatke kao deo svojih radnih obaveza. Njihove izjave ukazuju na posvećenost toj ulozi i spremnosti da pruže kvalitetnu negu uprkos fizičkom naporu. Međutim, u slučaju ozbiljne povrede ili bolesti, nepostojanje zdravstvenog osiguranja, što je uobičajeno za ove radnice, uvećava njihove teškoće i ranjivost. One ostaju bez adekvatnih resursa za rešavanje potencijalnih dugoročnih zdravstvenih problema. Pored toga, fizička zahtevnost ovih poslova smanjuje verovatnoću da će žene biti angažovane na tim poslovima duže

vreme. Međutim, zbog male penzije ili čak potpunog odsustva penzije, istraživanja pokazuju da su žene prinuđene da rade i u kasnijim godinama (preko 65 godina).

„Malo me bole ruke, ponekad trnu kada puno radim. Radila sam po ceo dan... Ujutru odlazim u 7 i vraćam se u 7.”

Jaki, usluge čišćenja

„Imam 70 godina... ali moja duša je mlada, pa valjda može da izdrži... pa sam počela [da radim] oko 67... [...] Hvala Bogu, kucni u drvo, ja sam dobro, čim mogu da putujem 20 sati svakih 8 nedelja...”

Sofija, usluge nege u inostranstvu

Agencije se donekle doživljavaju kao primarni resurs za pomoć kada se radnice suoče sa sukobima ili problemima na radnom mestu. Predstavnice agencija smatraju da je njihova uloga da zaštite svoje saradnike. Naglašavaju da imaju proaktivan pristup u zaštiti zaposlenih i neguju otvoreno radno okruženje gde se poštuju radnici, te se posvećeno bave pitanjima kao što su zanemarivanje, nasilje ili problematično ponašanje. Oni prate jasan protokol za rešavanje problema koji uključuje posredovanje, razgovor sa klijentima i radnicima, a u nekim slučajevima čak dolazi do prekida saradnje. Ispitanice koji rade preko agencije rekle su da bi se verovatno obratile vlasniku ili menadžeru agencije ako bi imale problema na poslu.

„Imamo solidan protokol koji se vremenom razvijao. Pratimo situacije na terenu i stalno učimo... ponekad je teško proceniti radnike.”

„Žene smo dovoljno osnažili da odbace servilnost i uvažavaju svoj profesionalizam... Mi ih dosta štitimo i osiguravamo da se novi zaposleni pridržavaju ovih standarda.”

Mirna, vlasnica agencije za pomoć u kući

Međutim, **većina ispitanica je rekla da bi rešila sukob sama, bez ikakve pomoći.** Ovakav stav dele i žene koje rade neformalno. Jedna od mlađih sagovornica rekla je da je zbog dobre zarade trpela neprijatan tretman žene čiju decu je čuvala, ali je posle dva meseca odlučila da da otkaz. Ova zajednička iskustva naglašavaju izazove sa kojima se suočavaju ispitanice u pronalaženju podrške i traženju pomoći u kritičnim situacijama na poslu.

„Nikada nisam imala nesporazume sa njim [osoba o kojoj se brine] ali ako bi došlo do kratkog spoja, pokušala bih sama da to rešim, kao što bih to rešila kod kuće... takva sam ja.”

Sofija, usluge nege u inostranstvu

Primetan je nedostatak informacija o tome kojim ustanovama se radnici mogu obratiti za pomoć u slučajevima nasilja, radne eksploatacije ili trgovine ljudima. Nalazi otkrivaju zabrinjavajući nedostatak svesti među ispitanicama u vezi sa njihovim pravima, kao i ograničen kapacitet da se za njih zalažu, što ih stavlja u rizik od potencijalne eksploatacije. Čak i hipotetički, učesnice su teško mogle da navedu institucije kojima bi se obratile za pomoć. Jedna ispitanica je, nakon dužeg razmišljanja, pomenula da bi kontaktirala policiju.

„Iskreno, nemam pojma kome bih se obratila [u slučaju da je izložena nasilju na poslu], mislim nikome u ovoj zemlji.”

Mira, usluge nege

Iako su potencijalni bezbednosni rizici mnogostruko veći za žene koje rade u inostranstvu, ove ispitanice svoj posao ne doživljavaju kao rizičan ili nebezbedan. Potencijalni rizici nastaju zbog jezičkih ili kulturnih barijera, nepoznavanja lokalnih zakona i običaja i nemogućnosti da se pravilno provere uslovi rada. Takođe postoji povećan rizik od izolacije i eksploatacije zbog nedostatka ili ograničenog pristupa podršci. Međutim, ispitanice sa radnim iskustvom u inostranstvu rekle su da se osećaju bezbedno jer su posao pronašle po preporuci bliskih prijatelja. Jedna ispitanica je rekla da se nije plašila da ode da radi u inostranstvo iako je njena porodica (sin, majka, otac, braća i snaje) bila protiv njene odluke i smatrali su da je posao rizičan i težak. U razgovorima smo otkrili da ispitanice nisu osećale potrebu da se informišu o potencijalnim rizicima od eksploatacije i trgovine ljudima pre nego što su odlazile na rad u inostranstvo, niti o tome kome bi se mogle obratiti za podršku i pomoć ukoliko dođe do takvih situacija. Ističemo izjavu jedne ispitanice koja i dalje naglašava da bi se radije oslonila na porodične veze i neformalne mreže pri traženju saveta, a ne na formalne ili zvanične kanale podrške kada bi se našla u nepoznatoj i potencijalno rizičnoj situaciji. Naime, ona je rekla da ne zna kome bi se obratila za pomoć, ali bi pokušala da kontaktira i konsultuje članove porodice.

„Na početku su mi kontrolori rekli da niko ne sme da me dodiruje, nema fizičkog kontakta sa gostima, nema preteranog pričanja i zadržavanja. Ako te neko dodirne, dođi i prijavi. Rekli su mi da će te problematične ljude izbaciti iz kampa, ali to se nije desilo dok sam ja tamo radila. Svi su bili fini.”

Ljiljana, usluge čišćenja u inostranstvu

6. PREPORUKE

Rešavanje važnog pitanja radne eksploatacije, posebno u domenu rada u domaćinstvu i na poslovima nege u Srbiji, zahteva sveobuhvatan i višestran pristup. U Srbiji, kao i u mnogim zemljama, žene angažovane u ovim sektorima često se suočavaju sa izazovima, uključujući neadekvatnu pravnu zaštitu, eksploataciju i nepriznavanje njihovog rada. Sledeće preporuke predstavljaju jedan strukturiran okvir za rešavanje ovih izazova kroz zakonodavne, društvene i političke strategije, uz obezbeđenje bolje zaštite i pravičnog tretman radnika u ovim često marginalizovanim sektorima. Nadalje, ove preporuke utiru put za neka buduća istraživanja, olakšavajući dublje istraživanje ovog fenomena i njegovo bolje razumevanje.

- **Normativni okvir za regulisanje uslova rada:** Neophodno je osmisliti i usvojiti zakonska rešenja koja definišu minimalne standarde zarade, radnog vremena i uslova rada za radnike angažovane u sektoru rada u domaćinstvu i na poslovima nege. Ovi zakoni takođe treba da obuhvate aranžmane koji se trenutno smatraju neformalnim, čime bi se obezbedila pravna zaštita od moguće eksploatacije.
- **Jačanje politika i zakonodavstva u cilju zaštite prava radnika:** Osigurati političku podršku i spremnost na reforme koje se direktno bave poboljšanjem uslova rada i prava radnika u sektoru rada u domaćinstvu i na poslovima nege. To bi uključivalo saradnju sa sindikatima, nevladinim organizacijama i međunarodnim telima koja se bave radnim pravima kako bi se donela efikasna zakonska rešenja.
- **Pravo na socijalnu i zdravstvenu zaštitu:** Primena zakona koji garantuje obavezno socijalno i zdravstveno osiguranje za radnike u ovom sektoru je od ključnog značaja. To bi uključivalo osnovne zdravstvene usluge i penziono osiguranje, čime bi se obezbedila socijalna sigurnost radnika i njihova zaštita od ekonomskih rizika.
- **Obrazovni programi i kampanje za promenu društvenih normi:** Sprovođenje edukativnih programa i kampanja usmerenih na promenu društvenih normi i percepcija vezanih za sektor rada u domaćinstvu i na poslovima nege. Ove aktivnosti treba da budu fokusirane na osnaživanje radnica, podizanje svesti o njihovom doprinosu zajednici i promovisanje njihovih prava.
- **Medijske kampanje za podizanje društvene svesti:** Kreiranje i sprovođenje medijskih kampanja koje ističu značaj i vrednost rada u ovom sektoru, kao i potrebu za boljom društvenom valorizacijom i većom prepoznatljivošću. Cilj ovih kampanja treba da bude podizanje društvene svesti i uvažavanje značaja ovog sektora.
- **Prevenција potencijalnih rizika od radne eksploatacije kroz obrazovanje:** Sprovođenje posebnih programa podizanja svesti i edukacije žena u riziku, kako bi one stekle sveobuhvatno znanje o obimu i rizicima povezanim sa trgovinom ljudima u svrhu radne eksploatacije. Ovi napori treba da budu usmereni na njihovo

informisanje o strategijama prevencije, pravima žrtava radne eksploatacije i uslugama podrške koje su dostupne i u državnim institucijama i u organizacijama civilnog društva.

- **Dalje istraživanje:** Neophodno je sveobuhvatno istraživanje ovog fenomena da bismo ga bolje razumeli, ukazali na njegovu rasprostranjenost, prirodu posla, povezane rizike i ukupne uslove rada pružalaca usluga čišćenja i nege. Dublje ispitivanje je ključno za informisano kreiranje politika i intervencije koje bi imale za cilj poboljšanje uslova rada i socio-ekonomskog statusa ovih (često marginalizovanih) radnica.
- **Uspostavljanje efikasnog mehanizma za praćenje:** Preporučuje se uspostavljanje mehanizma za praćenje i monitoring u ovoj oblasti. Trenutno postoji veliki nedostatak podataka i zvaničnih statističkih podataka zvaničnih agencija, kao što je Republički zavod za statistiku. Primena sistema za bolje prikupljanje i analizu podataka omogućiće tačnije razumevanje i efekasnije rešavanje izazova sa kojima se suočavaju ove radnice.

REFERENCE

Anđelković, Branka, Jakobi, Tanja, Kovač, Maja, Golusin, Slobodan, Ustek-Spilda, Funda, Steward, Shelly i Mark Graham (2021). *Fairwork Srbija rangiranje 2021: Standardi rada u gig ekonomiji*, Beograd: Fairwork. Dostupno na linku: <https://publicpolicy.rs/publications/studije>.

Anđelković, Branka, Šapić, Jelena i Milica Skočajić (2019). *Gig ekonomija u Srbiji: ko su digitalni radnici i radnice iz Srbije i zašto rade na globalnim platformama?* Beograd: Centar za istraživanje javnih politika.

Babović, Marija, Obradović, Jovana, i Milica Stević (2022). *Human trafficking in Serbia - an overview of the situation in the context of the 21st century*, Beograd: ASTRA - Akcija protiv trgovine ljudima. Dostupno na linku: <https://secons.net/en/publikacija/human-trafficking-in-serbia-an-overview-of-the-situation-in-the-context-of-the-21st-century/>.

Končar, Lara (2020). „O položaju i iskustvima sezonskih radnica u poljoprivredi u savremenoj Srbiji. Može li se govoriti o elementima strukturnog nasilja”, *Antropologija 20*, sv. 3. Beograd: FPN.

Pantović, Jovana, Bradaš, Sarita i Ksenija Petovar (2017). *Položaj žena na tržištu rada*. Beograd: Friedrich Ebert Stiftung.

CFI (n.d.). Gig economy, An economy that operates flexibly. Dostupno na linku: <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/economics/gig-economy/>.

Domestic Workers Federation (IDWFED). Dostupno na linku: <https://idwfed.org/>.

Đorđević, Irena (2020). *Proširenja sistema pojednostavljenog angažovanja radnika na privremenim i povremenim poslovima*, Beograd: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

EUR Lex (2011). Directive on preventing and combating trafficking in human beings and protecting the victims (Directive 2011/36/EU). Dostupno na linku: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0036>.

European Commission (2022). Employment, Social Affairs and Inclusion. What is Directive on Transparent and Predictable Working Conditions about? Dostupno na linku: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1313>.

ILO (1930). C029 - Forced Labor Convention, 1930 (No. 29). Dostupno na linku: https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C029.

ILO (1996). C177 - Home Work Convention, 1996 (No. 177). Dostupno na linku: https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312322#:text=National%20laws%20and%20regulations%20on,reasons%20of%20safety%20and%20health.

ILO (2011). C189 - Domestic Workers Convention, 2011 (No. 189). Dostupno na linku: https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189.

ILO (2011). R201 - Domestic Workers Recommendation, 2011 (No. 201). Dostupno na linku: https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:2551502.

ILO (2013). *Snapshot: ILO in action, domestic workers*. Fact sheet, Geneva: International Labor Office. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--travail/documents/publication/wcms_214499.pdf.

ILO (2021). *World Employment and Social Outlook 2021. The role of digital labor platforms in transforming the world of work*, Geneva: International Labor Office. Dostupno na linku: https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm.

ILO, UNICEF (2005). *Manual on Child Labor SIMPOC Rapid Assessment Methodology. Statistical Information and Monitoring Program on Child Labor (SIMPOC)*. Geneva: International Labor Office. Dostupno na linku: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---ipecc/documents/instructionalmaterial/wcms_ipecc_pub_1819.pdf.

Reljanović, Mario (2022). Povampireni zakon o sezonskim poslovima. *Peščanik* 31.08.2022. Dostupno na linku: <https://pescanik.net/povampireni-zakon-o-sezonskim-poslovima/>.

Seiffarth, Marlene, Bonnet, Florence, i Claire Hobden (2023). *The road to decent work for domestic workers*, Geneva: International Labor Office.

SORS (2023), Labor force survey in the Republic of Serbia, 2022. Beograd: SORS.

UN General Assembly (1948). The Universal Declaration of Human Rights (UDHR). Dostupno na linku: <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>.

UN General Assembly (1979). The Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW). Dostupno na linku: <https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/>.

UN Women (2020). *Domestic workers in Latin America and the Caribbean during the COVID-19 crisis*. Policy paper. Dostupno na linku: <https://www.cepal.org/en/news/precarious-situation-domestic-workers-latin-america-and-caribbean-accentuated-covid-19-crisis>.

UN Women (2020). *Economic value of the unpaid care work in the Republic of Serbia*. Dostupno na linku: <https://eca.unwomen.org/en/digital-library/publications/2020/07/economic-value-of-the-unpaid-care-work-in-the-republic-of-serbia>.

Zakoni i zakonski akti:

Ustav Republike Srbije. „Službeni glasnik RS” br. 98/2006 i 115/2021.

Krivični zakonik. „Službeni glasnik RS” br. 85/2005, 88/2005 - ispr., 107/2005 - ispr., 72/2009, 111/2009, 121/2012, 104/2013, 108/4320 i 16).

Zakon o radu. „Službeni glasnik RS” br. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017 - odluka Ustavnog suda, 113/2017 i 95/2018 - autentično tumačenje.

Zakon o pojednostavljenom radnom angažovanju na sezonskim poslovima u određenim delatnostima. „Službeni glasnik RS” broj 50/2018.

Strategija zapošljavanja u Republici Srbiji za period od 2021. do 2026. „Službeni glasnik RS”, br. 18/21 i 36/21 - ispravka.

Strategija prevencije i suzbijanja trgovine ljudima, posebno ženama i decom, i zaštite žrtava. „Službeni glasnik RS” broj 77/2017.

Program za suzbijanje sive ekonomije 2023-2025. godine. „Službeni glasnik RS”, broj 21/2023.

Zakon o potvrđivanju Konvencije Saveta Evrope o borbi protiv trgovine ljudima. „Službeni glasnik RS” - Međunarodni ugovori, br. 19/2009.

Zakon o potvrđivanju Konvencije Ujedinjenih nacija protiv transnacionalnog organizovanog kriminala. „Službeni glasnik RS” - Međunarodni ugovori, br. 6/2001.

Izdavači:

Marija Andjelković
ASTRA – Akcija protiv trgovine ljudima
Beograd, Republika Srbija
astra@astra.rs
www.astra.rs
©ASTRA 2024.

Rosa Luxemburg Stiftung Southeast Europe
Kancelarija za jugoistočnu Evropu Rosa Luxemburg Stiftung
Gospodar Jevremova 47, 11000 Beograd
Republika Srbija
belgrade.info@rosalux.org
www.rosalux.rs

Korektura, lektura i prevod na srpski jezik:

Dragana Stojanović, Agencija za prevođenje INFOPREVODI, Beograd

Dizajn: Darko Kolesar

Fotografija na naslovnoj strani: Tima Miroshnichenko, <https://www.pexels.com/>

Beograd, 2023.

ISBN 978-86-84889-64-7

Publikacija je nastala uz podršku Rosa Luxemburg Stiftung Southeast Europe sredstvima Ministarstva spoljnih poslova SR Nemačke. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost autora i autorki i ne odražava stavove ASTRA – Akcije protiv trgovine ljudima i Rosa Luxemburg Stiftung Southeast Europe niti Ministarstva spoljnih poslova SR Nemačke.