



# ქალაქობაგამოვლილი ქალების მიერ მხარდაჭერის სერვისების არჩევისა და უზუნსების კრიტერიუმები: უწყებინაო და საქიროებეზე მორბეგულბე



## შესავალი

წინამდებარე მოკლე ანგარიში წარმოადგენს ქალთა ფონდი „სოხუმის“ მიერ მონიტორინგის ფარგლებში ჩატარებული კვლევის ნაწილს, რომელიც ფოკუსირებულია ძალადობაგამოვლილი ქალების მხარდაჭერის სერვისების უფექტიანობისადმი მათი დამოკიდებულების შეფასებაზე. ანგარიშში გაანალიზებულია რესპონდენტების პრეფერენციები სერვისების არჩევისას - სახელმწიფო, მუნიციპალური თუ არასამთავრობო ორგანიზაციების მიერ მიწოდებული სერვისების მიმართ. ასევე შესწავლილია, რამდენად დაცულად გრძნობენ თავს ქალები ამ სერვისებით სარგებლობისას და, რამდენად მოხდა აღნიშნული მომსახურების შედეგად მათი პრობლემების გადაჭრა; ხოლო სერვისებით დაუკმაყოფილებლობის შემთხვევაში, რა იყო ამის მიზეზი. მასში ასევე შეფასებულია, რამდენად უფექტიანად დაეხმარა თითოეული სერვისის ძალადობაგამოვლილ ქალებს და როგორ აფასებენ ისინი სხვადასხვა მხარდაჭერის სერვისის მიმწოდებლებისა და სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით.

კვლევის მიგნებები მნიშვნელოვან ინფორმაციას გვაწვდის არსებული მხარდაჭერის სერვისების ძლიერი და სუსტი მხარეების შესახებ, რაც საბოლოოდ შესაძლებლობას იძლევა მათი ხარისხის გაუმჯობესებისთვის და ხელმისაწვდომობის გაზრდისთვის კონკრეტული ნაბიჯების გადასადგმელად.

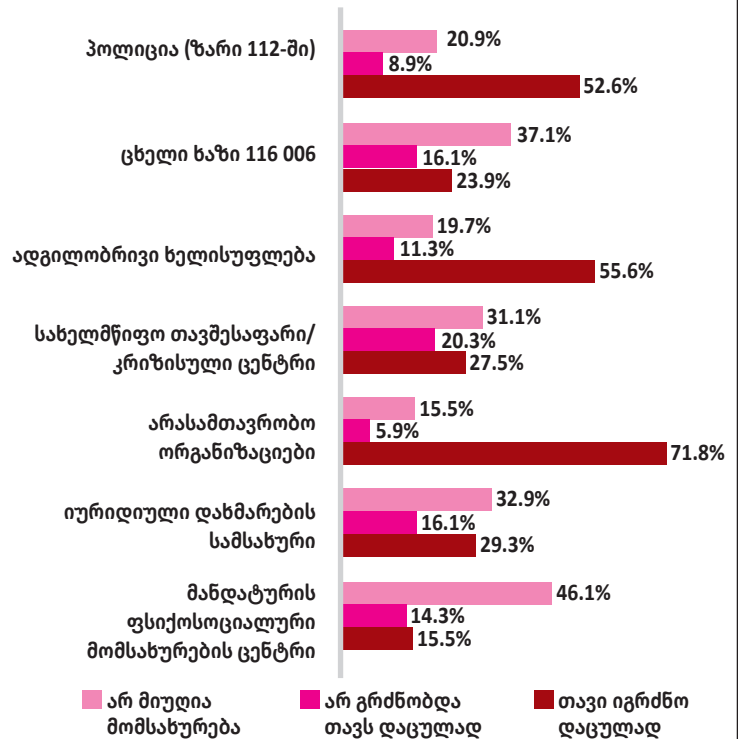
აღნიშნული მოკლე ანგარიში ეფუძნება ქალთა ფონდი „სოხუმის“ მიერ 2024 წლის მაისი-ოქტომბრის თვეებში ჩატარებული თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევის მონაცემებს. **კვლევამ მოიცვა 11 სამიზნე მუნიციპალიტეტი: ჩოხატაური, ქობულეთი, წყალტუბო, ქუთაისი, ხონი, თერჯოლა, სამტრედია, სენაკი, ზუგდიდი, წალენჯიხა და ხობი.** თვისებრივი კვლევის მეთოდით (ინტერვიუები, ფოკუს-ჯგუფები) გამოიკითხა 52 რესპონდენტი, მათ შორის როგორც სერვისის მიმწოდებლები, ასევე სერვისის მიმღებები. რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოიკითხა 553 ქალი.

### მიგნებები:

- რაოდენობრივი კვლევის მონაცემებით, ძალადობაგამოვლილი ქალები სერვისების მიღებისას (ბოლო 3 წლის განმავლობაში) ყველაზე მეტად დაცულად და უსაფრთხოდ თავს **არასამთავრობო ორგანიზაციების სერვისების მიღებისას** გრძნობენ, რაც სანდობის მაღალ მაჩვენებელზე (შემთხვევათა 72%) მიუთითებს (დიაგრამა #2). მეორე ადგილზეა **ადგილობრივი ხელისუფლება** (შემთხვევათა 55,6%), ხოლო მესამე ადგილს **პოლიცია** (შემთხვევათა 52,6%) იკავებს. აღნიშნული მონაცემები ცხადყოფს, რომ ძალადობასთან გამკლავების პროცესში ქალები ძირითადად სწორედ ამ სერვისებს მიმართავენ;
- რაც შეეხება **იურიდიული დახმარების სამსახურის**, სახელმწიფო თავშესაფრებისა და კრიზისული ცენტრების სერვისებს, კვლევის შედეგად გამოჩნდა, რომ გამოკითხული ქალები მათ ნაკლებად მიმართავენ. იგივე იკვეთება **მანდატურის სამსახურის ფსიქოსოციალური მომსახურების ცენტრების** შემთხვევაშიც, რაც შესაძლოა დაკავშირებული იყოს იმასთან, რომ აღნიშნული ცენტრები უმეტესწილად ბავშვებზე არიან ორიენტირებულნი. მშობლებთან მუშაობა, ძირითადად ბავშვის საჭიროებების პრიზმით ხდება, რაც ნაკლებად პასუხობს დედების, როგორც ძალადობის მსხვერპლთა, სპეციფიკურ საჭიროებებს.

### დიაგრამა №1

რამდენად დაცულად იგრძნობენ თავი მხარდაჭერის სერვისის მომსახურების მიღებისას (შეფასდა ის სერვისი, რომელიც ქალმა მიიღო/იღებს ბოლოს 3 წლის განმავლობაში (N=167))



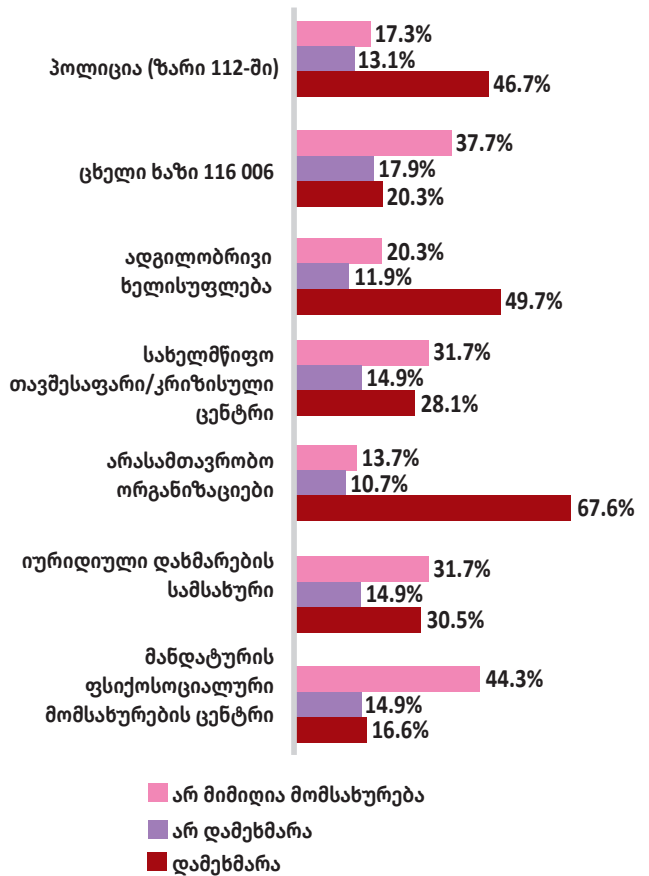
**შენიშვნა:** კითხვაზე შესაძლებელი იყო მაქსიმუმ 3 პასუხის არჩევა. შესაბამისად, ცხრილში მოცემულია შემთხვევათა და არა რესპონდენტების რაოდენობა

**მიგნებები:**

- კვლევის შედეგებმა ცხადყო, რომ ძალადობაგამოვლილი ქალებისთვის პრობლემის გადაჭრაში დახმარების გაწევის თვალსაზრისით, არასამთავრობო ორგანიზაციები გამოირჩევიან ყველაზე მაღალი ეფექტიანობით (შემთხვევათა 67.6%). შედარებით დაბალი მაჩვენებლებით ხასიათდება ადგილობრივი ხელისუფლების სერვისები (შემთხვევათა 49,7%) და პოლიციის მიერ გაწეული დახმარება (შემთხვევათა 46,7%). ეს მიგნება მიუთითებს, რომ არასამთავრობო ორგანიზაციები უფრო მორგებულნი არიან ქალების საჭიროებებს, რაც მათ მიმართ უფრო მაღალი ნდობის და ეფექტიანობის განცდას აჩენს (**ცხრილი #1**);
- მათ შორის, ვინც ვერ იგრძნო თავი დაცულად ან ვერ მიიღო სათანადო დახმარება, ძირითად მიზეზებად ასახელებს სერვისის ნაკლებად მორგებულობას ბენეფიციარის საჭიროებებზე (43 შემთხვევა) და სერვისის მიმწოდებლის ზედაპირულ და არაემპათიურ დამოკიდებულებას (39 შემთხვევა). სხვა ფაქტორებს შორისაა პრობლემის გადაჭრის შეუძლებლობა (31 შემთხვევა) და სერვისის მიღების პროცედურების გაჭიანურება (30 შემთხვევა). ეს შედეგები მიუთითებს მომსახურების მიმწოდებლების მხრიდან ძალადობაგამოვლილი ქალების ინდივიდუალურ საჭიროებაზე მორგებულობის და მათ მიმართ უფრო მგრძობიარე დამოკიდებულების აუცილებლობაზე.

**დიაგრამა №2**

**რამდენად დაგეხმარათ მხარდაჭერის სერვისი პრობლემასთან გამკლავებაში (ბოლო 3 წლის განმავლობაში) (N=167)**



მიზეზები, რატომ ვერ იგრძნეს თავი დაცულად / უსაფრთხოდ, ან ვერ მიიღეს დახმარება (N=167) ცხრილი #1		რაოდენობა
1	გაჭიანურდა/დაგვიანდა სერვისის მიღება	30
2	სერვისი არ იყო მორგებული ჩემს საჭიროებაზე	43
3	სერვისის მიმწოდებლის დამოკიდებულება იყო ზედაპირული და არა მგრძობიარე	39
4	არ მომაწოდეს ინფორმაცია დროულად	17
5	არ მომაწოდეს ინფორმაცია სწორად	11
6	ვერ მოხერხდა ჩემი პრობლემის მოგვარება	31
7	მქონდა საბუთებთან დაკავშირებული პრობლემები, და ვერ გადაწყდა დროულად	23
8	„მსხვერპლის სტატუსის“ არ ქონის გამო ვერ მივიღე დახმარება	10

**შენიშვნა:** კითხვაზე შესაძლებელი იყო მესამე 3 პასუხის არჩევა. შესაბამისად, ცხრილში მოცემულია შემთხვევათა და არა რესპონდენტების რაოდენობა

**შენიშვნა:** კითხვაზე შესაძლებელი იყო მესამე 3 პასუხის არჩევა. შესაბამისად, ცხრილში მოცემულია შემთხვევათა და არა რესპონდენტების რაოდენობა



**STOP**

**ქალთა მიმართ ძალადობა!**

## მიგნებები:

- თვისებრივი კვლევის შედეგებმა ცხადყო, რომ ძალადობაგამოვლილი ქალებისთვის **არასამთავრობო ორგანიზაციების თავშესაფრები** განსაკუთრებული მნიშვნელობისაა **ხანგრძლივი დახმარების გაწევის** თვალსაზრისით. ერთ-ერთი რესპონდენტის განცხადებით, მან თავშესაფრის მომსახურებით ორი წლის განმავლობაში ისარგებლა, რაც მიანიშნებს, რომ არასამთავრობო ორგანიზაციები უზრუნველყოფენ სტაბილურ და უწყვეტ მხარდაჭერას. ამასთან, ქალები ხანგრძლივად ინარჩუნებენ ურთიერთობას არასამთავრობო ორგანიზაციების სპეციალისტებთან, რაც ამ სერვისებისადმი ნდობის მაღალ დონეზე მიუთითებს;
- **არასამთავრობო ორგანიზაციები** გამორჩევიან **მოქნილობით და ბიუროკრატიული ბარიერების არარსებობით**, რაც ბენეფიციარებს სერვისების მიღებას უმარტივებს. უფრო მეტიც, თუ არასამთავრობო ორგანიზაციებს არ გააჩნიათ კონკრეტული სერვისები, ისინი **კოორდინირებულად თანამშრომლობენ სხვა ორგანიზაციებთან ან მომსახურების მიწოდებლებთან**, რაც ბენეფიციარებისთვის ჰოლისტურ/მრავალმხრივ მხარდაჭერას უზრუნველყოფს;
- **მუნიციპალიტეტებში ფსიქოლოგიური დახმარების სერვისები** პრაქტიკულად მიუწვდომელია. სახელმწიფო სისტემა ფოკუსირებულია მხოლოდ საჭიროებების იდენტიფიცირებაზე და ვერ უზრუნველყოფს ფსიქოლოგიური მომსახურების რეალურ მიწოდებას, რაც ხშირად კვალიფიციური კადრების ნაკლებობითაა გამოწვეული. ამ პირობებში ფსიქოლოგიური დახმარების გაწევის სივრცეს ძირითადად არასამთავრობო ორგანიზაციები ავსებენ, რაც ხაზს უსვამს მათ შეუცვლელ როლსა და მნიშვნელობას ძალადობაგამოვლილი ქალების მხარდაჭერის პროცესში;
- **სახელმწიფო სერვისები ხშირად ფრაგმენტულად მიწოდება ბენეფიციარებს**, რაც ართულებს პრობლემების კომპლექსურად გადაჭრას. ამასთან, ქალები სახელმწიფო სერვისების შესახებ ინფორმაციას ხშირად არასამთავრობო ორგანიზაციებისგან იღებენ, რაც მიუთითებს ინფორმაციის გავრცელების სისტემური ხარვეზებზე.

*„ყველა სიტუაციაში ჩვენი ბენეფიციარის ჰოზიცია არის მნიშვნელოვანი. ყველანაირი სირთულის საქმეს ვკიდებთ ხელს. მაშინაც კი ვიბრძვით როდესაც რაღაც სისტემურ ხარვეზს ვხედავთ, თუ არის სამსახურობრივი გულგრილობა და ეს შეიძლება იყოს მის მხრიდან, ამასაც არ ვუვლით გვერდს.“ – „საია“-ს წარმომადგენელი.*

*„სახელისუფლებო სერვისებთან დაკავშირებით არის ბიუროკრატია და ეს გამოწვევაა მსხვერპლებისთვის. ბევრად მარტივია ჩვენთან სერვისების მიღება. არ არის დროში გახანგრძლივებული, ნდობის ხარისხი და გამარტივებული ურთერთობები არის იმის მიზეზი რის გამოც მეტად მოგვმართავენ.“ - არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენელი.*

*„არასამთავრობო და სამთავრობო ორგანიზაციების თანამშრომლობა იყო ჩემს შემთხვევაში მნიშვნელოვანი... არასამთავრობოს თავშესაფარმა უდიდესი როლი ითამაშა ჩემს დახმარებაში... მათ შეძლეს გამოეძინათ ჩემგან ქალი, რომელიც დღეს მე ვარ“ - „მერკურის“ ზუგდიდში მაცხოვრებელი ბენეფიციარი (გალიდან).*

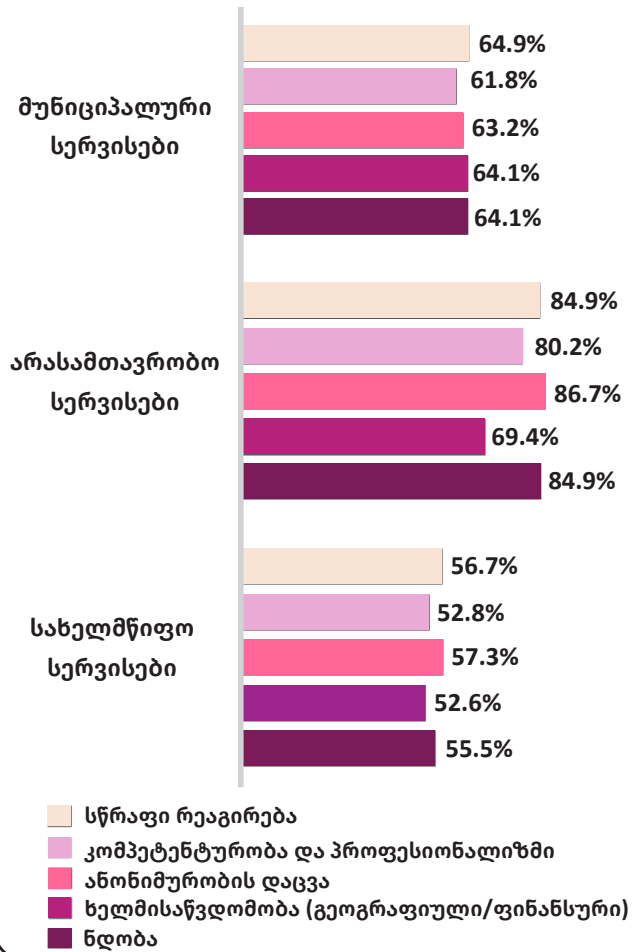
*„სახელმწიფო კრიზისულ ოჯახებთან არ მუშაობს - ეს არის ერთ-ერთი ძირითადი განმასხვავებელი ჩვენი სერვისების. მნიშვნელოვანია, რომ ყველა მსხვერპლი არ არის მზად აღიაროს, რომ ძალადობის მსხვერპლია და მიმართოს პოლიციას. არასამთავრობო ორგანიზაციები კი არ სთხოვენ მას „მსხვერპლობის დამადასტურებელი“ დოკუმენტის წარდგენას. ვერცერთ სახელმწიფო სერვისს ვერ მიიღებ, თუ არ გაქვს შემკავებელი ორდერი და ბოლო დრომდე მოთხოვნილი იყო მსხვერპლის სტატუსი. ქვეყანაში სახელმწიფოს მხრიდან ძალზე ნაკლები მუშაობა მიმდინარეობს პრევენციის მიმართულებით.“ - ფონდი „სოსუმის“ ქალთა მხარდაჭერის ცენტრის წარმომადგენელი.*

### მიგნებები:

- სახელმწიფო, მუნიციპალური და არასამთავრობო ორგანიზაციების სერვისების სხვადასხვა კრიტერიუმის მიხედვით შეფასებამ (სწრაფი რეაგირება, კომპეტენტურობა და პროფესიონალიზმი, ანონიმურობის დაცვა, ხელმისაწვდომობა და ნდობა) აჩვენა, რომ ყველა პარამეტრით, ყველაზე მეტად პოზიტიურად აღიქმება არასამთავრობო ორგანიზაციების სერვისები, რაც მათ მაღალ ეფექტიანობასა და ბუნეფიციართა საჭიროებებთან მორგებულობაზე მიუთითებს (იხილეთ დიაგრამა #4). **მუნიციპალური სერვისები საშუალო პოზიციას იკავებს**, ხოლო სახელმწიფო სერვისების შემთხვევაში გამოვლინდა ხელმისაწვდომობისა და ხარისხის გაუმჯობესების მნიშვნელოვანი საჭიროება;
- მხარდამჭერი სერვისების შეფასებისას რესპონდენტთა უმეტესობამ სერვისებს საშუალო („3“) ქულა მიანიჭა, რაც ასახავს საკმარის, თუმცა გასაუმჯობესებელ მონაცემს (იხ. ცხრილი #2). **საშუალო მაჩვენებლით (Mean)** ყველაზე მაღალი ქულები მიიღეს მუნიციპალურმა (3.7) და არასამთავრობო ორგანიზაციებმა (3.5), რაც მათდამი შედარებით მაღალ ნდობასა და მიმართვიანობაზე მიუთითებს. **მედიანური მაჩვენებელი (Median)** არასამთავრობო ორგანიზაციებისთვის ყველაზე მაღალი იყო („4“ ქულა), რაც რესპონდენტთა მნიშვნელოვანი ნაწილის მიერ დადებითი და მაღალი შეფასებების არსებობას აჩვენებს („4“ და „5“). მონაცემები მიუთითებს სერვისების ხარისხისა და ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების აუცილებლობაზე, რათა სხვადასხვა მიმწოდებელმა უკეთ დააკმაყოფილოს ბუნეფიციარების მრავალმხრივი საჭიროებები.

დიაგრამა №3

მხარდამჭერის სერვისების შეფასება სხვადასხვა პარამეტრით, მხოლოდ დადებითი პასუხების („დიახ“) მიხედვით (N=553)



ქალთა მიმართ ოჯახში ძალადობის მხარდამჭერი სერვისების შეფასება, ცხრილი #2	საშუალო (Mean)	მოდა (Mode)	მედიანა (Median)
1 პოლიცია	3.2	3	3
2 ცხელი ხაზი - 116 006	3.05	3	3
3 ადგილობრივი ხელისუფლება	3.7	3	3
4 ცენტრალური ხელისუფლება (თავშესაფარი / კრიზისული ცენტრი)	3.04	3	3
5 არასამთავრობო (უფლებადამცველი) ორგანიზაციები	3.5	3	4
6 იურიდიული დახმარების სამსახური	3.08	3	3
7 მანდატურის სამსახურის ფსიქოლოგიური მომსახურების ცენტრი	2.8	3	3

**შენიშვნა:** Mean არის სერვისების შეფასების საშუალო მაჩვენებელი, რომელიც ზოგად ტენდენციას ასახავს. Mode ყველაზე ხშირად განმეორებადი ქულაა, რაც უმრავლესობის ტიპურ შეფასებას აჩვენებს. Median კი შეფასებების შუა წერტილია, რომელიც განაწილების ცენტრალურ პოზიციას მიუთითებს

### რეკომენდაციები

**სერვისების მორგებულობის და ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება:** ფსიქოლოგიური და კრიზისული დახმარების სერვისების ხარისხის ამაღლება და გეოგრაფიული თუ ფინანსური ბარიერების შემცირება.

**ინტერსექტორული თანამშრომლობის და კოორდინაციის გაძლიერება:** არასამთავრობო და სახელმწიფო სექტორების თანამშრომლობის და კოორდინაციის გაძლიერება და არასამთავრობო ორგანიზაციების ეფექტიანი პრაქტიკების, მათ შორის ბიუროკრატიული ბარიერების შემცირება და ნდობაზე დაფუძნებული მომსახურება, ინტეგრირება სახელმწიფო სერვისებში.