

Istraživanje o uznemiravanju i nasilju nad ženama i djevojkama u javnom prijevozu u Zagrebu

SAŽETAK KLJUČNIH NALAZA

Naručitelj: Povjerenstvo za ravnopravnost spolova Grada Zagreba
Provoditelj: Institut društvenih znanosti Ivo Pilar
Istraživački tim: dr.sc. Ines Sučić, dr.sc. Ivana Radačić, dr.sc. Anja Wertag i dr.sc. Marija Antić

GRAD ZAGREB

UVOD I CILJ ISTRAŽIVANJA

Rodno uvjetovano uznemiravanje i nasilje ženama i djevojkama predstavlja jednu od ključnih prepreka u korištenju javnog prijevoza te u pitanje dovodi njihov pristup javnom prostoru, slobodu kretanja i ravnopravno sudjelovanje u društvenom, političkom i ekonomskom životu. Ne postoji jednoznačna definicija ove pojave; ona obuhvaća širok raspon neželjenih ponašanja – od seksualiziranih pogleda, komentara i dobacivanja, preko neželjenog približavanja, praćenja i dodirivanja, prijetnji ili zastrašivanja do silovanja. Djela se najčešće klasificiraju kao verbalno, neverbalno i fizičko nasilje i uznemiravanje.

U Hrvatskoj je dosad provedeno vrlo malo istraživanja o uznemiravanju i nasilju nad ženama u javnom prijevozu, a dostupni nalazi upućuju na prisutnost sličnih obrazaca koje nalazimo i u međunarodnim istraživanjima: raširenost i pojavnost različitih oblika uznemiravanja, posljedičnu izraženost osjećaja nesigurnosti te promjene načina korištenja javnog prijevoza, vrlo nisku razinu prijavljivanja i izostanak reakcija drugih putnika.

Premda je rodno uvjetovano uznemiravanje u Zakonu o ravnopravnosti spolova definirano kao diskriminacija, nedostaje sudska praksa, a strateški dokumenti u području ravnopravnosti spolova i suzbijanja nasilja nad ženama ne izdvajaju javni prijevoz kao specifičan prostor uznemiravanja i nasilja. S druge strane, prometne politike na nacionalnoj i lokalnoj razini sigurnost ne razmatraju iz rodne perspektive.

Grad Zagreb nedavno je donio Zagrebački akcijski plan zaštite od nasilja nad ženama i nasilja u obitelji za razdoblje od 2026. do 2030. koji predviđa aktivnosti usmjerene na sigurnost žena i djevojaka u javnom prostoru. Povjerenstvo za ravnopravnost spolova Grada Zagreba iniciralo je provođenje ovog istraživanja s ciljem stjecanja uvida u iskustva, oblike, karakteristike, okolnosti i posljedice uznemiravanja i nasilja nad ženama i djevojkama u javnom gradskom prijevozu u Zagrebu te mogućnosti unaprjeđenja sigurnosti putnica, ali i svih korisnika javnog gradskog prijevoza.

METODA

Istraživanje je proveo Institut društvenih znanosti Ivo Pilar, a razdoblje provedbe istraživačkog projekta bilo je od ožujka do studenog 2026.

Razdoblje provedbe istraživačkog projekta bilo je od ožujka do studenoga 2026. U prvoj fazi provedeno je kvantitativno istraživanje – online anketa na prigodnom uzorku 5671 korisnika javnog gradskog prijevoza, od kojih je tri četvrtine žena. U drugoj fazi provedeno je kvalitativno istraživanje: 12 individualnih intervjua s korisnicama koje su imale osobno iskustvo uznemiravanja ili nasilja, tri fokusne grupe s ukupno 19 korisnica javnog gradskog prijevoza te šest intervjua s predstavnicima relevantnih institucija i službi (gradskih upravnih tijela, ZET-a, policije). Kvalitativni dio istraživanja dodatno je omogućio razumijevanje načina na koji žene doživljavaju sigurnost, tumače pojedine situacije i prilagođavaju vlastito ponašanje, kao i načina na koji problem vide relevantne institucije.

Budući da je online anketa provedena na prigodnom uzorku, uz moguću pristranost povezanu s načinom njene distribucije i samoselekcijom sudionika, njezini rezultati nisu reprezentativni niti se mogu generalizirati na iskustva, percepcije i stavove svih korisnica i korisnika javnog prijevoza u Zagrebu. Kvalitativni dio istraživanja obuhvatio je namjerno odabrane sudionice i sudionike na temelju dobrovoljnog odaziva. Njegov cilj nije generalizacija nego produbljeno razumijevanje iskustava i percepcija te kontekstualizacija anketnih nalaza.

REZULTATI

1. Učestalost uznemiravanja i posebna izloženost mladih djevojaka

Nalazi pokazuju da su iskustva uznemiravanja i nasilja u javnom prijevozu relativno česta, bilo da je riječ o osobnom iskustvu žena ili svjedočenju takvim događajima. U posljednjih godinu dana uznemiravanju i nasilju nad ženama svjedočila je četvrtina svih anketiranih (oko trećine žena i petine muškaraca), pri čemu ih više od četiri petine navodi da su tome svjedočili više puta. Također, više od tri četvrtine anketiranih žena navodi da je uznemiravanje ili nasilje tijekom korištenja javnog prijevoza doživjelo barem jednom tijekom života, a četvrtina u posljednjih godinu dana. Među ženama koje su takvo iskustvo imale u posljednjih godinu dana više od dvije trećine navodi da se dogodilo više puta.

Ponavljana iskustva mogu se s vremenom početi doživljavati kao nešto što se u javnom prostoru jednostavno događa. To pokazuju i podaci iz ankete: četiri petine anketiranih žena i polovica muškaraca procjenjuje da je uznemiravanje žena u javnom prijevozu učestao problem, a tri četvrtine muškaraca i devet od deset žena smatra da se radi o ozbiljnom problemu.

Anketirane žene koje su doživjele uznemiravanje, kao i svjedoci, ukazuju na sličan obrazac okolnosti u kojima se ono događa. Najčešće je riječ o mladim ženama koje putuju same tramvajem u poslijepodnevnim satima radnim danom, a počinitelji su muškarci zrele dobi. Događaji se pritom često odvijaju u prisutnosti većeg broja putnika.

Kao najčešće oblike navode buljenje ili zurenje, narušavanje osobnog prostora, naslanjanje, pritiskanje ili trljanje o tijelo, dodirivanje, dobacivanje, neprimjerene šale i komentare te komentiranje izgleda. O istim ponašanjima izvještavaju sudionice intervjua i fokusnih grupa, uz navođenje i iskustava neželjenog fotografiranja, praćenja, dodirivanja kose ili intimnih dijelova tijela, pokazivanja pornografskog sadržaja i masturbiranja.

Pritom se različiti oblici uznemiravanja ne pojavljuju nužno kao odvojeni incidenti. U istoj se situaciji mogu nadovezivati jedan na drugi, pri čemu ponašanje koje započinje kao manje izravno može prerasti u ozbiljniji oblik uznemiravanja. Iskustvo jedne od intervjuiranih sudionica to ilustrira:

> „Rekla sam: 'Gospodine, ne možete me slikat'.' [...] A on: 'Vi žene umišljate sebi da se svijet vrti oko vas, 'ko bi tebe slikao.' [...] Ja sam izlazila . [...] Išla sam na srednja vrata i on je mene pratio. [...] Ljudi su gledali u nas i nitko nije ništa rekao. [...] Otvorila su se vrata i onda sam ja istrčala van. [...] On je mene i dalje pratio."

Granica između nelagode, uznemiravanja i osjećaja neposredne ugroženosti pritom nije uvijek jednostavna. Posebno kod ponašanja koja ne uključuju fizički kontakt, žene mogu istodobno osjećati da nešto nije u redu i propitivati vlastitu reakciju. Jedna od sudionica opisala je upravo takav unutarnji proces:

> „Prvi instinkt nam je da se osjećamo malo prestrašeno. A onda [...] 'možda to nije toliko velika stvar', 'proći će', 'skoro sam doma' [...] 'pretjerano reagiraš'."

Polovica anketiranih žena koje su ikada doživjele uznemiravanje ili nasilje u javnom prijevozu navodi da su prvo takvo iskustvo imale kao maloljetnice. I dio intervjuiranih žena opisuje događaje koji su se dogodili još u osnovnoj ili srednjoj školi. Ti intervjui pokazuju kako se ranjivost djevojaka u toj dobi ne odnosi se samo na fizičku izloženost, nego i na manjak iskustva. Djevojke često još ne znaju jasno imenovati što im se događa, nisu sigurne kako reagirati i ne znaju kome bi se trebale obratiti, a tek naknadno ta ranija iskustva jasno prepoznaju i imenuju kao uznemiravanje ili nasilje. To pokazuje sljedeći citat:

> „Da neka gospođa nije rekla 'šta se vi gurate', ne znam bih li išta poduzela tada. [...] Bila sam jako mlada."

2. Reakcije žena koje su doživjele uznemiravanje i ostalih putnika

Reakcije žena koje su doživjele uznemiravanje razlikovale su se ovisno o situaciji. Gotovo trećina anketiranih žena navodi da tijekom incidenta nije reagirala, dok je među onima koje jesu najčešća reakcija bilo udaljavanje od počinitelja. U više od polovice situacija koje su opisali svjedoci upravo je sama žena prekinula uznemiravanje ili nasilje udaljavanjem.

Kvalitativni nalazi pokazuju zašto reakcije žena nije korisno dijeliti na aktivne i pasivne. U intervjuima žene spominju smrzavanje, ignoriranje, fizičko udaljavanje, izlazak iz vozila, traženje pomoći i izravnu konfrontaciju. Smrzavanje se može javiti kao neposredna i nenamjerna reakcija, dok su udaljavanje, izbjegavanje kontakta i traženje pomoći načini na koje žene pokušavaju prekinuti situaciju bez izravne konfrontacije. Izostanak verbalnog ili fizičkog suprotstavljanja stoga ne znači nužno pasivnost, nego može predstavljati pokušaj smanjenja neposredne ugroženosti i izlaska iz situacije.

Važnu ulogu pritom imaju i drugi putnici. U polovici slučajeva anketirane žene koje su doživjele uznemiravanje u protekloj godini smatraju da su ostali putnici primijetili što se događa, ali nisu reagirali, a to mišljenje dijeli i dvije trećine anketiranih svjedoka uznemiravanja. Njih više od trećine navodi da su sami intervenirali, primjerice verbalno, udaljavanjem počinitelja od žene ili njegovim udaljavanjem iz vozila.

Intervjui i fokusne grupe pokazuju da izostanak reakcije drugih putnika može imati različite razloge. Jedan od njih je što ponekad incident uopće nije primijećen, a što navodi i gotovo polovica anketiranih žena koje su u posljednjih godinu dana doživjele uznemiravanje ili nasilje u javnom prijevozu. U drugim slučajevima putnici primijete da se nešto događa, ali nisu sigurni

kako situaciju protumačiti, a katkad problem jasno prepoznaju, ali procjenjuju da bi izravna intervencija mogla biti rizična. I anketa je pokazala da su glavne prepreke reagiranju svjedoka upravo bile strah za osobnu sigurnost (što češće navode svjedokinje) i neznanje kako reagirati.

3. (Ne)prijavljivanje i institucionalna nevidljivost

I kvantitativni i kvalitativni nalazi pokazuju velik raskorak između doživljenih iskustava i broja prijava. Nešto više od polovice anketiranih žena koje su doživjele uznemiravanje razgovaralo je s nekime o tome, najčešće s prijateljima, članovima obitelji ili partnerom, dok je tek nekolicina događaj prijavila službenoj osobi, najčešće policiji.

Među glavnim preprekama prijavljivanju u anketi se pojavljuju nepovjerenje u učinkovitost prijave i nejasnoća kome se i kako obratiti. Osim tih razloga, intervjui pokazuju kako žene često incident ne smatraju „dovoljno ozbiljnim", da ih je strah dodatnog izlaganja i da žele neugodan događaj što prije ostaviti iza sebe. Sudionice smatraju da bi jednostavnost postupka prijave, dostupne informacije što točno treba poduzeti i osigurana anonimnost najviše olakšali prijavljivanje.

Intervjui s institucionalnim akterima ukazuju na institucionalnu nevidljivost problema. U ZET-u ne postoji poseban sustav prijavljivanja ovakvih incidenata, a oni nisu registrirani u izvješćima o izvanrednim događajima u prometu. Prema podacima ZET-a, u posljednjih nekoliko godina zaprimljeno je tek nekoliko prijava, dok MUP raspolaže podacima o kaznenim prijavama koje su najčešće kvalificirane kao bludne radnje. Tako manje eksplicitni oblici uznemiravanja uglavnom ostaju izvan službenih evidencija, pa nastaje raskorak između iskustava korisnica i institucionalne slike problema. Sugovornici iz relevantnih institucija zato ističu potrebu za sustavnijim prikupljanjem podataka, jasnijim kanalima prijavljivanja, definiranjem uloga pojedinih aktera i njihovu blisku i koordiniranu suradnju.

4. Situacijska (ne)sigurnost

Anketa je pokazala razlike između muškaraca i žena u iskustvu sigurnosti u javnom gradskom prijevozu. Iako se ukupno gotovo tri četvrtine anketiranih osjeća sigurno, žene se češće od muškaraca osjećaju nesigurno ili vrlo nesigurno – približno trećina žena naspram nešto više od desetine muškaraca.

Kvalitativni nalazi pomažu razumjeti što stoji iza te razlike. Žene o sigurnosti u javnom prijevozu ne razmišljaju tek kada se dogodi neugodan ili prijeteći incident, nego je procjenjuju unaprijed, kroz okolnosti u kojima putuju i mogućnosti koje imaju ako se situacija promijeni. Sigurnost se zato pojavljuje kao situacijsko iskustvo: mijenja se ovisno o dobu dana, broju i ponašanju drugih putnika, mogućnosti udaljavanja ili izlaska iz vozila, osvijetljenosti stajališta te putu koji slijedi nakon izlaska iz javnog prijevoza.

Takvu procjenu situacije prati i niz svakodnevnih prilagodbi. Žene promatraju tko ulazi u vozilo, biraju gdje će sjesti ili stajati, premještaju se, izbjegavaju kontakt očima ili neželjenu pažnju, izlaze ranije, održavaju kontakt s bliskom osobom tijekom puta, izbjegavaju određene rute ili noćna putovanja te koriste taksi kada procijene da se same ne osjećaju dovoljno sigurno.

Jedna intervjuirana sudionica opisuje svoj taj stalni oprez:

> „Konstantno imam oči svugdje i ono radar, konstantno mi skenira sve. [...] Tko ulazi, kak' je, šta i gdje sam ja i analiziranje situacije."

Važno je pritom da se osjećaj rizika ne veže samo uz jednu vrstu situacije. Iskustva zabilježena anketom i intervjuima pokazuju da se, suprotno percepciji proizašloj iz ankete da je uznemiravanje najučestalije tijekom noći, uznemiravanje događa (i) tijekom dana, često u vozilima s dosta putnika, gdje gužva može olakšati neželjeni fizički kontakt i otežati udaljavanje. Istodobno, žene noćne vožnje, čekanje na slabije osvijetljenim stajalištima i poluprazna vozila također doživljavaju kao rizične, ali iz drugih razloga – zbog veće izoliranosti i manje dostupne pomoći. Sigurnost se tako ne procjenjuje prema jednom obilježju putovanja, nego kroz kombinaciju okolnosti i mogućnosti da se žena udalji, izađe iz situacije ili dobije pomoć ako joj je potrebna.

5. Posljedice uznemiravanja

Dvije petine anketiranih žena koje su uznemiravanje ili nasilje doživjele u posljednjih godinu dana i petina svjedoka navode da je iskustvo promijenilo način na koji koriste javni prijevoz. Promjene uključuju izbjegavanje javnog prijevoza, korištenje taksija ili automobila, povećanu opreznost i promjene vremena putovanja, dok više od trećine anketiranih žena i petina svjedoka navodi i dodatne posljedice poput osjećaja straha, anksioznosti, nelagode i nesigurnosti.

Kvalitativni nalazi ilustriraju cijeli raspon posljedica doživljenog uznemiravanja. Dok dio sudionica intervjua nastavlja koristiti javni prijevoz bez većih promjena, kod drugih se pojavljuju pojačan oprez, izbjegavanje određenih ruta ili vremena putovanja, češće korištenje taksija, smanjenje večernjih izlazaka ili širi osjećaj nesigurnosti u javnom prostoru.

6. Što bi povećalo sigurnost?

Kvantitativni i kvalitativni podaci u velikoj se mjeri podudaraju u pogledu mjera koje bi mogle povećati sigurnost. Sudionici ne izdvajaju jedno rješenje, nego kombinaciju mjera koje trebaju djelovati na prevenciju, omogućiti brzo dobivanje pomoći tijekom incidenta i osigurati učinkovito postupanje povodom prijave.

- Među zajedničkim prioritetima pojavljuju se funkcionalan i sveobuhvatniji videonadzor s adekvatnim rokom čuvanja snimki;
- Veća prisutnost osoba zaduženih za sigurnost;
- Višestruki jednostavni, jasno definirani i dostupni kanali prijavljivanja i traženja pomoći;
- Jasnija i aktivnija uloga vozača i drugog osoblja; bolja rasvjeta i preglednost stajališta;
- Pouzdaniji večernji i noćni prijevoz; te edukacija i kampanje usmjerene na korisnike javnog gradskog prijevoza, zaposlenike ZET-a i policijske službenike.

Sudionici i kvantitativnog i kvalitativnog dijela istraživanja posebno ističu potrebu za jasnim informacijama o tome kome se obratiti, kako reagirati i kako svjedoci mogu pomoći, kao i za brzom i koordiniranom reakcijom ZET-a i policije nakon prijave. Anketirani sudionici dodatno naglašavaju potrebu za većim brojem vozila i češćim polascima kako bi se smanjile gužve te za tehničkim rješenjima poput alarma ili tipke u vozilu, aplikacije, online obrasca, kontakt broja koji bi omogućili lakše i brže traženje pomoći i prijavljivanje.

O važnosti sigurnosti stajališta i prisutnosti osoblja zaduženog za sigurnost govori jedna od sudionica:

> „Da infrastruktura bude sigurnija u smislu da stanice na kojima se čekaju autobusi, tramvaji, pogotovo po noći, budu osvijetljene [...] da možda policajaca ima više koji patroliraju [...] pogotovo na glavnim kolodvorima i tim nekim mjestima gdje smo spomenule da je najopasnije za ženu biti sama po noći."

ZAVRŠNA RAZMATRANJA I PREPORUKE

Ovo istraživanje pokazuje da je uznemiravanje žena i djevojaka u javnom prijevozu učestalo, da poprima različite verbalne, neverbalne i fizičke oblike te da su osobito ranjive mlade žene. Negativni učinci ove pojave kod žena uključuju konstantno upravljanje rizikom tijekom korištenja javnog prijevoza, promjene navika njegovog korištenja i poljuljan osjećaj sigurnosti u javnom prostoru. Unatoč učestalosti uznemiravanja, najčešće izostaju reakcije drugih putnika, a problem je institucionalno gotovo nevidljiv. Većina žena koje su doživjele uznemiravanje nije prijavila incidente, što zbog normaliziranosti takvih ponašanja, što zbog nedostatnosti sustava.

Provedena istraživanja, europski i međunarodni dokumenti javnih politika i primjeri dobre prakse ukazuju na potrebu za sveobuhvatnim pristupom sigurnosti žena u javnom prijevozu, sustavnim i kontinuiranim prikupljanjem podataka te praćenjem i procjenama učinaka mjera i intervencija. Sveobuhvatan pristup zagovaraju i sudionice i sudionici ovog istraživanja, a njihovi prijedlozi vrlo se često preklapaju s mjerama iz literature i dokumenata javnih politika. Moguće ih je grupirati u nekoliko kategorija:

1) Povećani nadzor i neposredna intervencija

- poboljšati funkcionalnost, sveobuhvatnost i kvalitetu videonadzora te jasno naznačiti snimane prostore;
- uvesti osposobljeno osoblje za sigurnost unutar ZET-a te povećati prisutnost policije na rizičnim lokacijama u rizičnim vremenima;
- uvesti mjere usmjerene na neposrednu intervenciju, poput SOS tipki, te osigurati pravovremenu i adekvatnu reakciju i zaštitu putnica.

2) Evidentiranje, prijavljivanje i adekvatna reakcija sustava

- osigurati kontinuirano prikupljanje i praćenje podataka od strane svih relevantnih aktera (ZET, Grad Zagreb, policija);

- uspostaviti sveobuhvatan sustav prijavljivanja koji uključuje različite kanale (prijavu osoblju, policiji, digitalne prijave), kao i mogućnost anonimnog prijavljivanja;
- učiniti informacije jasnima i lako dostupnima putnicama te ih poučiti o njihovim pravima;
- osigurati adekvatnu reakciju, uključujući adekvatno sankcioniranje gdje je primjereno te podršku žrtvama;
- jasno odrediti nadležnosti i koordinirati postupanja relevantnih aktera.

3) Prostorno i okolišno uređenje te planiranje prijevoza

- osigurati osvijetljenost i uređenost, veću preglednost prostora stajališta/okretišta te smještaj stajališta na vidljivim i dostupnim lokacijama;
- poboljšati sigurnost kasnih i noćnih putovanja (dostupnost linija i točnost polazaka), učestalost usluge i broj vozila te dostupnost prijevoza u različitim dijelovima grada;
- omogućiti putnicama izlazak izvan stajališta u noćno vrijeme.

4) Prevencija i promjena društvenih normi

- provoditi kampanje osvještavanja putnika, uključujući one usmjerene na promatrače, s ciljem uspostavljanja sustava nulte tolerancije nasilja;
- provoditi edukacije građana, posebice mladih;
- provoditi edukacije osoblja ZET-a, Grada te policije;
- poticati rodnu ravnopravnost unutar transportnog sektora povećanjem zastupljenosti žena u operativnim poslovima, odlučivanju, planiranju i istraživanju.