

# Pomoć i zaštita žrtava trgovanja ljudima

Vodič za pomagače

# Recenzija

Trgovanje ljudima globalni je problem koji, zbog kršenja temeljnih ljudskih prava, izaziva veliku pozornost međunarodne zajednice na svjetskoj i na regionalnim razinama. Međunarodni karakter i kontekst organiziranoga kriminala unutar kojega se često realizira te načini kontroliranja žrtva zbog kojih su žrtve vrlo nevoljne prijaviti svoju viktimizaciju i zatražiti pomoć, rezultira vrlo visokim i zabrinjavajućim brojem problema i tragičnim ljudskim sudbinama.

Recenzirani rukopis stoga je vrijedan doprinos suzbijanju problema adekvatnim postupanjem prema žrtvama trgovanja ljudima. Priručnik je namijenjen praktičarima koji se, unutar različitih vrsta djelatnosti, mogu naći u situaciji postupanja prema žrtvama trgovanja ljudima.

U prvome poglavlju naslova Što je trgovanje ljudima daje se definicija trgovanja ljudima vrlo jednostavnim opisom glavnih elemenata zakonske definicije, pojašnjenje kako su trgovanje ljudima i krijumčarenje migranata povezani, odnosno koje su osnovne razlike između trgovanja ljudima i krijumčarenja ljudima. U istome poglavlju daje se sažeto pojašnjenje različitih mogućih (tj. poznatih) oblika iskorištavanja.

U poglavlju Posljedice trgovanja ljudima kratko su objašnjene posljedice trgovanja ljudima koje su podijeljene u psihičke posljedice, socijalne posljedice i fizičke posljedice, a posebna pozornost posvećuje se

specifičnim posljedicama trgovanja ljudima u odnosu na rod žrtava.

Poglavlje Reakcije na traumatski događaj sadrži pojašnjenje mogućih ponašajnih ishoda reakcije na traumatski događaj te se daju vrlo konkretne smjernice za prepoznavanje i reagiranje na određene obrasce ponašanja žrtava. Također se pojašnjava i utjecaj traumatskoga iskustva na sjećanje žrtava trgovanja ljudima što je od iznimne važnosti za pomagače pri provođenju razgovora i donošenju određenih zaključaka o žrtvi.

U poglavlju Pomoć i zaštita žrtava trgovanja ljudima naglašava se važnost humanitarnoga pristupa u odgovarajućemu pružanju pomoći i skrbi žrtvama trgovanja ljudima koji je, sukladno sadašnjim standardima, prihvatila i Hrvatska. Također se pojašnjava nacionalni referalni sustav kojim se definiraju aktivnosti, nositelji aktivnosti i međusobna koordinacija u slučajevima identifikacije žrtava trgovanja ljudima. Nadležnosti i aktivnosti u slučajevima djece žrtava i odraslih žrtava trgovanja ljudima su prikazani ilustracijom. Posebno se objašnjava ustroj i funkcioniranje mobilnih timova. Posebna pozornost se u tome poglavlju posvećuje pravu žrtava trgovanja ljudima na program pomoći i zaštite koji se temelji na potrebama žrtava trgovanja ljudima. Pojašnjava se i sama procedura prihvaćanja programa pomoći i zaštite te razdoblje refleksije koje je žrtvi nužno da bi donijela informiranu odluku o svojoj budućnosti. Zdravstveni aspekt pomoći posebno je obrađen s pomoću specifičnosti povezanih s tjelesnim te mentalnim zdravljem žrtava trgovanja ljudima.

U poglavlju koje prikazuje osnovne principe u radu s korisnicima posebna pažnja posvećuje se sigurnosti žrtve, očuvanju povjerljivosti podataka, poštovanju korisnika te principu nediskriminacije.

U poglavlju Vođenje razgovora daju se praktične smjernice praktičarima za vođenje razgovora sa žrtvama trgovanja ljudima uz pojašnjenja navedenih smjernica. Navode se vrlo korisne opće smjernice pri vođenju razgovora, a zatim smjernice u odnosu na specifične teme poput inicijalnoga razgovora, vođenja razgovora s djecom i adolescentima te uporabe prevoditelja.

Na kraju teksta pet je vrlo korisnih priloga koji pružaju sumarni pregled najznačajnijih smjernica iznesenih u tekstu te obrazac koji može poslužiti pri vođenju razgovora sa žrtvom trgovanja ljudima.

Zaključno, recenzirani materijal iznimno je vrijedan stručni priručnik koji može poslužiti praktičarima različitih obrazovanja kao izvor temeljnih informacija o trgovanju ljudima te kao skup smjernica za vođenje razgovora te osiguravanje prvih oblika pomoći i zaštite žrtvama trgovanja ljudima.

Prof. dr. sc. Irma Kovčo Vukadin  
*Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet*

# Sadržaj

<b>RJEČNIK</b>	5
<b>UVOD</b>	6
<b>1. ŠTO JE TRGOVANJE LJUDIMA?</b>	7
1.1. Kako su trgovanje ljudima i krijumčarenje migranata povezani?	9
1.2. Oblici iskorištavanja	10
<b>2. POSLJEDICE TRGOVANJA LJUDIMA</b>	11
2.1. Psihičke posljedice	12
2.2. Socijalne posljedice	13
2.3. Fizičke posljedice	13
2.4. Specifične posljedice trgovanja ljudima u odnosu na rod žrtava	13
<b>3. REAKCIJA NA TRAUMATSKI DOGAĐAJ</b>	15
3.1. Traumatski događaj i sjećanje	18
<b>4. POMOĆ I ZAŠTITA ŽRTAVA TRGOVANJA LJUDIMA</b>	19
4.1. Nacionalni referalni sustav	20
4.1.1. Prikaz postupanja prema Nacionalnom referalnom sustavu u slučaju identifikacije žrtve	21
4.1.2. Mobilni timovi	22
4.2. Pravo žrtava trgovanja ljudima na program pomoći i zaštite	22
4.3. Zdravstveni i psihološki aspekti pružanja pomoći	23
4.3.1. Tjelesno zdravlje	23
4.3.2. Mentalno zdravlje	25
<b>5. OSNOVNI PRINCIPI U RADU S KORISNICIMA</b>	26
5.1. Sigurnost	27
5.2. Očuvanje povjerljivosti podataka	27
5.3. Poštovanje korisnika	28
5.4. Nediskriminacija	29
<b>6. VOĐENJE RAZGOVORA</b>	30
6.1. Inicijalni razgovor	32
6.2. Vođenje razgovora s djecom i adolescentima	34
6.3. Prevoditelji	35
<i>Prilog 1. INDIKATORI ZA PREPOZNAVANJE POTENCIJALNIH ŽRTAVA TRGOVANJA LJUDIMA</i>	37
<i>Prilog 2. PREPORUKE ZA VOĐENJE RAZGOVORA SA ŽRTVAMA TRGOVANJA LJUDIMA</i>	39
<i>Prilog 3. VOĐENJE INICIJALNOG RAZGOVORA</i>	41
<i>Prilog 4. UPITNIK ZA PROCJENU POTREBA</i>	45
<i>Prilog 5. CIKLUS PRUŽANJA POMOĆI I ZAŠTITE</i>	49
<b>POPIS LITERATURE</b>	53

# Rječnik

**Dijete** je svaka osoba mlađa od 18 godina.

**Informirani pristanak** je kada osoba na temelju dobivenih relevantnih informacija donese odluku da dobrovoljno nešto učini.

**Krijumčar** je osoba koja temeljem pogodbe ilegalno prebacuje ljude preko granice neke države.

**Mučenje** je svako djelo kojim se osobi namjerno nanosi ozbiljna bol ili patnja, bilo fizička ili psihička, radi iznuđivanja informacija ili priznanja od te ili treće osobe, kažnjavanja za djelo koje je ta ili treća osoba počinila ili je za nj osumnjičena, zastrašivanja ili prisiljavanja te ili treće osobe, ili iz bilo kojeg razloga temeljenog na diskriminaciji bilo koje vrste, kada tu bol ili patnju nanosi ili na to potiče, ili je dao suglasnost ili privolu, javni dužnosnik ili druga osoba u službenom svojstvu.

**Nasilje** je sredstvo kojim se obavlja kontrola i ugnjetavanje koje može podrazumijevati emocionalnu, društvenu ili ekonomsku prisilu, prisiljavanje, kao i fizičko zlostavljanje. Može biti vidljivo, u obliku fizičkog zlostavljanja, prikriveno, u obliku zastrašivanja, prijetnji, proganjanja, prijevare, ili pak može poprimiti neki drugi oblik psihičkog ili društvenog pritiska.

**Prisiljavanje** ili pokušaj prisiljavanja druge osobe da postupa protiv svoje volje prijetnjama, manipulacijama, prijevarama, kulturnim očekivanjima ili ekonomskom moći.

**Socijalna isključenost ili marginalizacija** je ograničavanje pristupa različitim pravima ili pogodnostima pojedincu ili zajednicama koje su dostupne drugim članovima društva, kao što su zapošljavanje, odgovarajuće stanovanje, zdravstvena skrb, školovanje i sl.

**Traumatskim događajem** nazivamo neki težak i ugrožavajući događaj koji najčešće dolazi iznenadno i neočekivano, a na ljude djeluje vrlo uznemirujuće i stresno (prometna nesreća, napad, prirodna katastrofa, fizičko ili seksualno nasilje).

**Trgovac ljudima** je osoba koja kupi osobu od druge osobe ili ju sam vrbuje s ciljem iskorištavanja.

**Vrbovanje** označava postupak angažiranja ili uvjeravanja osobe da od druge osobe prihvati pomoć u pronalasku posla i njegovu dobivanju, a s ciljem njezina iskorištavanja.

**Vrbovatelj** je osoba koja vrbuje potencijalnu žrtvu. Kako bi se lakše zadobilo povjerenje potencijalne žrtve, vrbovatelji su često osobe koje žrtva poznaje, a nerijetko i članovi obitelji i prijatelji. Nakon što osoba prihvati pomoć, vrbovatelj ju može prodati drugoj osobi ili ju sam iskorištavati.

**Zlostavljanje** je zloupotreba moći kojom počinitelj uspostavlja kontrolu ili prednost nad zlostavljanom osobom, fizičkom ili psihičkom boli, ili izazivanjem straha od te boli. Zlostavljanje sprječava osobe da donose nesputane odluke i prisiljava ih da postupaju protiv svoje volje.

**Žrtva/Preživjeli** je osoba koja je bila izložena iskustvu trgovanja ljudima. Terminologija koju koristimo u razgovoru s osobom koja je bila izložena trgovanju ljudima može utjecati na to kako osoba samu sebe vidi. Termin „žrtva“ obično se povezuje s nekim tko nema moć i mogućnost kontrole nad situacijom. Pomagačima se savjetuje koristiti termin „preživjeli“ zbog pozitivnijeg dojma i zato što prepoznaje unutarnju snagu osobe koja je prošla traumatično iskustvo.

# Uvod

Zbog povećanog broja identificiranih žrtava trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj, raste potreba za edukativnim materijalima koji daju temeljna znanja i smjernice o pružanju pomoći i zaštite. Također, postoji i potreba za edukacijama koje bi pružile specifična znanja i vještine osobama koje pružaju direktnu pomoć i zaštitu stoga ovaj vodič može poslužiti kao podloga na kojem će se one temeljiti. Međutim, njegova primarna namjena je pružiti pomagačima i pružateljima usluga osnovne smjernice za vođenje razgovora i pružanje podrške žrtvama trgovanja ljudima.

Ovo je prvi vodič u Republici Hrvatskoj koji daje praktične smjernice o pružanju prvih oblika pomoći koje mogu olakšati, ali i unaprijediti skrb za žrtve, a koji se temelji na Nacionalnom referalnom sustavu.

Kako trgovanje ljudima izaziva kompleksne zdravstvene, psihičke i socijalne posljedice kod osobe koja je proživjela to iskustvo, u budućnosti bi trebalo razviti materijale koji će dati detaljan uvid u pojedine teme obuhvaćene ovim vodičem, poput vođenja razgovora, pružanja prvih oblika pomoći, procjene potreba, individualnog rada s korisnikom i sl.

Vodič se sastoji od šest zasebnih poglavlja koja daju jasne upute o tome kako razgovarati s osobama, kako prepoznati njihove potrebe te na koji način na njih učinkovito odgovoriti. U pružanju odgovarajućeg odgovora na potrebe, koje osobe imaju nakon iskustva

trgovanja ljudima, važna je koordinirana suradnja brojnih institucija i organizacija koje pružaju različite oblike pomoći i zaštite. Stoga smo nastojali ovaj vodič napraviti tako da bude multidisciplinarno i multiresorski primjenjiv te se nadamo da će pronaći svoju primjenu u praksi.

## **Ciljevi vodiča su:**

- pružanje informacija o trgovanju ljudima
- pružanje smjernica za vođenje razgovora
- pružanje smjernica za osiguravanje prvih oblika pomoći i zaštite.

## **Namijenjen je:**

- članovima mobilnih timova koji vode inicijalni razgovor te pružaju prve oblike pomoći i zaštite
- osobama koje bi profesionalno mogle doći u kontakt s osobama koje su bile iskorištavane
- djelatnicima Hrvatskog Crvenog križa koji rade s korisnicima
- organizacijama i nadležnim institucijama koje pružaju informacije o pomoći i zaštiti žrtava trgovanja ljudima.



# 1. Što je trgovanje ljudima?

---

Trgovanje ljudima predstavlja ozbiljan zločin i tešku povredu ljudskih prava. Diljem svijeta se žene, muškarci i djeca prodaju, kupuju, često fizički zlostavljaju, izgladnjuju i prisiljavaju na prostituciju, obavljanje poslova u domaćinstvima/restoranima/agrokulturi ili u tvornicama, uz malu naknadu ili bez naknade, ili pak su prisiljeni na prosjačenje ili kaznena djela (odnosno aktivnosti). Tijekom prošlog desetljeća trgovanje ljudima identificirano je kao zločin kojim se iskorištavaju najranjiviji u društvu.

Postoje brojne definicije trgovanja ljudima, ali svaka od njih uključuje elemente trgovanja ljudima: „proces“, „sredstvo“ i „svrhu“ s naglaskom na „upotrebu sile“ ili „dužnički odnos“ i „iskorištavanje“ tijekom transporta, prihvata ili zadržavanja osoba.

### **Proces (što?)**

Vrbovanje, prijevoz, tranzit, prihvata ili zadržavanje.

### **Sredstvo (kako?)**

Prijetnjom ili upotrebom sile, otmicom, prijevarom, obmanom, laganjem, zloupotrebom moći, ovlasti ili položaja, davanjem ili primanjem sredstava ili pogodnosti kako bi se dobio pristanak osobe koja ima kontrolu nad drugom osobom.

### **Svrha (zašto?)**

S ciljem iskorištavanja – prostitucija, seksualno iskorištavanje, prisilni rad, ropstvo ili ropstvu slična praksa ili pak odstranjivanje organa.

U definiciji trgovanja ljudima navodi se kako se pristanak osobe na iskorištavanje neće smatrati relevantnim ako je upotrijebljeno neko od gore navedenih sredstava. Kada su u pitanju djeca, ona su posebno zaštićena Protokolom. Dijete će se smatrati žrtvom ako je došlo do vrbovanja, transporta, prebacivanja, skrivanja ili prihvaćanja u svrhu iskorištavanja čak ako i nije došlo do upotrebe bilo kojeg od spomenutih sredstava.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Protokol UN-a za prevenciju, suzbijanje i kažnjavanje trgovanja ljudima, posebno ženama i djecom kojim se nadopunjuje Konvencija Ujedinjenih naroda protiv transnacionalnog organiziranog kriminaliteta, članak 3(b)



## 1.1. Kako su trgovanje ljudima i krijumčarenje migranata povezani?

Osoba koja vodi razgovor mora znati razliku između trgovanja ljudima i krijumčarenja migranata jer žrtve trgovanja ljudima mogu imati neposredne i akutne fizičke, seksualne, psihičke ili zdravstvene poteškoće koje obično nisu prisutne kod krijumčarenih osoba. Žrtve trgovanja ljudima su žrtve teškog zločina usmjerenog protiv njih, one trpe najgrublja kršenja ljudskih prava. U radu su ponekad potrebne posebne sigurnosne mjere i postupci, jer i sam pomagač može biti izložen velikim rizicima. Krijumčarenje migranata često se

odvija u ponižavajućim, teškim i za život opasnim uvjetima te u nekim situacijama može uključivati prisilu ili prijevaru, ali nema elemenata iskorištavanja.

Pokret Crvenog križa i Crvenog polumjeseca pristupa korisnicima na temelju njihovih humanitarnih potreba, a ne njihova statusa i načina migriranja, međutim važno je voditi računa o specifičnostima i rizicima koje nosi svaka pojedina situacija te potrebama koje iz njih proizlaze.

**Tablica 1.** „Razlika između trgovanja ljudima i krijumčarenja migranata.“

	KRIJUMČARENJE	TRGOVANJE
KAZNENO DJELO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kazneno djelo protiv države – ilegalni prelazak državne granice.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kazneno djelo protiv osobe: kršenje prava trgovane osobe.</li> </ul>
SVRHA / CILJ	<ul style="list-style-type: none"> <li>„Posredovanje, u svrhu izravnog ili neizravnog stjecanja financijske ili druge materijalne koristi od nezakonitog ulaska osobe u državu stranku koje ta osoba nije državljanin ili u njoj nema trajno boravište.“ (Članak 3 UN-ova Protokola).</li> <li>Krijumčarenje završava prelaskom granice i plaćanjem usluge prebacivanja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vrbovanje, prijevoz, transfer, pružanje utočišta i prihvata osoba, upotrebom prijetnje, sile ili drugih oblika prinude, otmice, prijevara, zlopotrebe ovlasti ili položaja, bespomoćnosti; davanje ili primanje plaćanja ili sredstava da bi se dobio pristanak osobe koja ima kontrolu nad drugom osobom, u svrhu iskorištavanja.</li> <li>Trgovanje ljudima uključuje iskorištavanje žrtve: odnos između žrtve i trgovca nastavlja se nakon regrutacije, prijevoza, transfera, pružanja utočišta i prihvata osobe.</li> </ul>
MEĐUNARODNI KARAKTER	<ul style="list-style-type: none"> <li>Krijumčarenje je uvijek međunarodnog karaktera: ilegalni prelazak preko granice ključni je element kaznenog djela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prelazak preko granice nije ključni element kaznenog djela.</li> <li>Trgovanje ljudima može se javiti bez obzira je li osoba prebačena u drugu državu ili iz jednog mjesta u drugo unutar iste države.</li> </ul>
PRISTANAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usprkos tome što obično podrazumijeva opasne i degradirajuće uvjete, migranti daju svoj pristanak za prebacivanje preko granice.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pristanak osobe je irelevantan ukoliko je do njega došlo upotrebom nekog od sredstava.</li> <li>Kada su u pitanju djeca, tada ne treba doći do primjene jednog od gore nabrojanih sredstava: svako je iskorištavano dijete žrtva i tako ga treba tretirati.</li> </ul>

## 1.2. Oblici iskorištavanja

---

- **RADNO ISKORIŠTAVANJE** - osobe koje su žrtve trgovanja ljudima u svrhu radnog iskorištavanja rade u uvjetima sličnim ropstvu. Često ih se psihički i fizički zlostavlja, oduzimaju im se dokumenti i ograničava sloboda kretanja.
- **SEKSUALNO ISKORIŠTAVANJE** - svaka zloupotreba položaja ili ranjivosti, moći ili povjerenja u seksualne svrhe. Žrtve ovog oblika iskorištavanja većinom su žene i djeca.
- **RAD U DOMAĆINSTVIMA** - žrtve su prisiljene raditi u privatnim kućama kao dadilje, čistačice ili sluškinje u robovskim uvjetima. Budući da se rad u domaćinstvima odvija pod zaštitom privatnosti nečijeg doma, teško je uočljiv za okolinu. Osobe trpe nebrojena poniženja, ograničava im se sloboda kretanja, fizički ih se zlostavlja kako bi ih se zadržalo u podčinjenom položaju.
- **SKLAPANJE PRISILNIH BRAKOVA** – obično je oblik dogovorenog braka s obitelji, protiv volje djece. Dogovoreni brak ne mora uvijek biti oblik trgovanja ljudima. Kod prisilnog braka izostaje element dobrovoljnosti i slobode odlučivanja uz prisustvo fizičke prisile ili psihičkog pritiska.
- **PRISILNO PROSJAČENJE** - oblik prisilnog rada gdje su osobe prisiljene na prosjačenje. Najčešće su žrtve djeca i osobe s invaliditetom jer izazivaju više suosjećanja.
- **ZLOUPOTREBA DJECE U SUKOBIMA (DJECA VOJNICI)** – regrutirana od vojske ili vojnih grupa, djeca su često odvojena od obitelji, koriste se kao vojnici, špijuni ili kao seksualno roblje.
- **NEZAKONITA POSVOJENJA** – svaka praksa u kojoj roditelji ili skrbnici predaju dijete privatnoj osobi ili instituciji, uz novčanu naknadu ili bez novčane naknade, kada osoba ili institucija pokuša ilegalno dati dijete na posvojenje, ali s ciljem iskorištavanja.
- **TRGOVANJE ORGANIMA** - uključuje uklanjanje organa za transplantaciju. Ljudima se uklanjaju organi bez njihova pristanka ili uz pristanak, ali im je isplaćeno puno manje novca od dogovorenog.
- **PRISILNE KAZNE RADNJE** – osobe su prisiljene na obavljanje kaznenih radnji, što može uključivati džeparenje, krađe, prijevare, preprodaju droge i druge radnje.



## 2. Posljedice trgovanja ljudima

---

Budite svjesni da žrtve trgovanja ljudima mogu imati dugotrajne štetne psihičke, fizičke i socijalne posljedice zbog izloženosti psihičkom i fizičkom zlostavljanju, traumatskim iskustvima te ovisnosti o opojnim sredstvima.

Iskustva žrtava trgovanja ljudima pokazuju da su metode kontrole koje koriste trgovci ljudima, kako bi svoje žrtve držali u podčinjenom položaju, slične onima koje koriste počinitelji mučenja, nasilja u obitelji te zlostavljači djece.

Uobičajene metode kontrole koje trgovci ljudima koriste su:

- neprekidno i nemilosrdno ulijevanje straha
- laganje i varanje
- eliminiranje ikakve mogućnosti da osoba donosi odluke
- manipulacija osjećajima kao što su ljubav i ovisnost pa žrtve imaju osjećaj da su u ljubavnoj vezi sa svojim izrabljivačem.

Cilj ovih oblika nasilja, prisile i psihičke manipulacije jest učiniti osobu ovisnom i podložnom, uništavajući njen osjećaj sebe i povezanosti s drugima.

## 2.1. Psihičke posljedice

Psihičke posljedice ovise o različitim čimbenicima, posebice o individualnim karakteristikama osobe, njenom prijašnjem životnom iskustvu, traumatskim i stresnim doživljajima koji se vežu uz trenutačne strahove i nesigurnosti. Važno je imati na umu da su neke osobe, čak i prije nego što su postale žrtve, mogle imati traumatska iskustva ili biti zlostavljane. Ovakva prethodna iskustva, kao i teška iskustva tijekom iskorištavanja, mogu imati ozbiljne posljedice koje uključuju:

**EMOCIONALNE** posljedice - tjeskoba, strah, nesigurnost, razdražljivost, ljutnja, sram, osjećaj mržnje prema samome sebi, samooptuživanje, povlačenje i osjećaj bespomoćnosti.

**KOGNITIVNE** posljedice - poteškoće u koncentraciji, stanje pojačane budnosti, ponavljajuća iskustva traumatskog događaja u budnom stanju ili snovima, noćnim morama ili nametajućim sjećanjima.

**PROMJENE U PONAŠANJU** - poteškoće sa spavanjem, izbjegavanje (neke žrtve izbjegavaju određene situacije koje ih podsjećaju na traumatski događaj), socijalna izolacija, povlačenje, promjene apetita.

**POSLJEDICE ZA MENTALNO ZDRAVLJE** - razvoj depresije, posttraumatskog stresnog poremećaja, anksioznog poremećaja, poremećaja hranjenja ili povećano korištenje opojnih sredstava.

## 2.2. Socijalne posljedice

---

Zbog narušenog povjerenja, osobe se često znaju izolirati i povlačiti od partnera, prijatelja, obitelji, susjeda i kolega, što može izazvati poteškoće u interakciji s užom, ali i širom zajednicom.

Mogu imati poteškoće u intimnim odnosima s partnerom, što može izazvati poteškoće u vezi, posebice ukoliko osoba ne povjeri partneru svoje teško iskustvo.

Osim osobnog, obiteljskog i društvenog aspekta, socijalne posljedice ovise i o kulturnom aspektu. U mnogim kulturama

žrtve su stigmatizirane i izolirane iz zajednice. Često ih se optužuje da su same krive za ono što im se dogodilo. Stigma također može utjecati i na njihovu obitelj, kao i na širu zajednicu. To može utjecati na odbacivanje žrtve od partnera/obitelji/cijele zajednice, odvajanje od djece te dovesti do gubitka posla, prihoda i uloge u zajednici.

## 2.3. Fizičke posljedice

---

Žrtve trgovanja ljudima često su bile izložene ozbiljnim tjelesnim ozljedama i fizičkom iscrpljivanju, kao i izgladnjivanju. Tipične ozljede mogu uključivati lomove kostiju, ubodne rane, opekotine i sl. te druge zdravstvene posljedice, kao što su

spolno prenosive bolesti (npr. HIV, gonoreja, klamidija), neželjenu trudnoću, pobačaj i sl. Postoji također i povećani rizik od suicida uvjetovanog psihičkim, fizičkim i socijalnim posljedicama trgovanja ljudima.

## 2.4. Specifične posljedice trgovanja ljudima u odnosu na rod žrtava <sup>2</sup>

---

### SPECIFIČNE POSLJEDICE KADA SU ŽRTVE ŽENE

Žene se mogu suočiti s:

- trudnoćom i porodom djeteta kao posljedicama seksualnog iskorištavanja

- nemogućnošću pronalaska partnera zbog iskustva trgovanja ljudima
- poteškoćama u pronalasku zaposlenja
- negativnim posljedicama unutar vlastite zajednice (stigmatizacijom, socijalnom izolacijom i sl.).

<sup>2</sup> *Sexual and gender based violence - A two-day psychosocial training, Training guide.* Copenhagen: International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support.

## SPECIFIČNE POSLJEDICE KADA SU ŽRTVE MUŠKARCI

Muškarci se mogu suočiti sa sličnim posljedicama kao i žene. Ipak, muškarci, koji su bili iskorištavani, mogu imati poteškoća u stvaranju pozitivne slike o sebi i socijalnog identiteta zato što:

- iskustvo trgovanja ljudima i iskorištavanja u kojem su muškarci bili slabe, ranjive i bespomoćne žrtve utječe na njihovu percepciju muškosti. Slika bespomoćne žrtve nije u skladu s najčešćom kulturno uvjetovanom percepcijom o jakome i dominantnome muškarcu koji mora imati kontrolu nad situacijom
- muška žrtva može početi preispitivati svoju seksualnu orijentaciju ukoliko je bila seksualno iskorištavana i prisiljena imati odnose s drugim muškarcima, a s tim se vrlo teško nositi, posebno u kulturama u kojima je homoseksualnost tabu ili je zakonom zabranjena
- ovisno o kulturi, muškarci mogu pokazivati izuzetan otpor u pričanju o tome da su bili žrtve trgovanja ljudima jer osjećaju sram, krivnju i bespomoćnost te stoga ponekad radije šute i ne žele prihvatiti pomoć i podršku.





### 3. Reakcije na traumatski događaj

---

Djelatnici koje rade s osobama koje su bile žrtve trgovanja ljudima trebaju se upitati: „Zašto se osoba ponaša ovako?“ Odgovor na pitanje pomaže nam shvatiti što se dogodilo našem korisniku i kako mu najbolje pomoći te uvidjeti da mogu postojati razumljivi razlozi zbog kojih osoba odbija pomoć, ne dolazi redovito na dogovorene sastanke, ne uzima lijekove itd.

### **Najveće prepreke koje se javljaju u procesu pružanja pomoći žrtvama trgovanja ljudima su:**

- narušena sposobnost povjerenja u druge
- osjećaj gubitka kontrole nad svojim životom.

U situaciji pružanja pomoći povjerenje je od iznimne važnosti, ali za osobu koja je proživjela iskustvo trgovanja ljudima vjerovati drugoj osobi i primati pomoć znači predati dio kontrole nad svojim životom nekom drugom. Paradoks je u tome što odbijanje pomoći (često i autodestruktivno ponašanje) daje osobi dojam da ima kontrolu jer je ona ta koja poduzima akciju, a ne netko drugi umjesto nje.

Unatoč plemenitim naporima i dobrim namjerama pomagača, reakcije žrtve trgovanja ljudima mogu onemogućiti njihov rad i postati prepreka oporavku osobe. Stoga je korisno detaljnije razmotriti kako djeluju prošla iskustva zlostavljanja i stresovi povezani s trenutnim i budućim stanjem i kako se manifestiraju.

Istraživanja su pokazala da depresija, anksioznost i neprijateljski osjećaji često nastaju kao posljedica proživljenog mučenja

ili drugog traumatskog događaja, ali i iskustva trgovanja ljudima. Simptomi depresije, anksioznosti i neprijateljstva mogu trajati dulje vrijeme i time mogu negativno utjecati na sposobnost osobe da se vrati normalnim životnim aktivnostima. Od depresivnih simptoma najčešće se javljaju osjećaji depresivnosti, tuge i osamljenosti, što ukazuje na važnost postojanja mreže socijalne podrške. Također, javlja se osjećaj bezvrijednosti („prljava sam“, „izgubila sam identitet“), beznada, gubitak interesa za bilo kakvu aktivnost, čak i suicidalne ideje.

Anksioznost se manifestira najčešće kao osjećaj nervoze, straha, napetosti, panike i nemira. Osobe su često proživjele realnu opasnost koja još uvijek postoji jer prijetnja nije otklonjena, stoga ovi osjećaji mogu biti reakcija na realnu opasnost. Kako bi se što točnije procijenilo stanje i potrebe osobe, potrebno je uzeti u obzir sve relevantne informacije i kontekst u kojem se osoba nalazi.

Neprijateljstvo se očituje u izuzetnoj razdražljivosti, reagiranju „na svaku sitnicu“, izljevima bijesa i nezadovoljstva itd. Ovi se simptomi obično znatno smanjuju s vremenom, u slučaju da se primjenjuje program primjerene skrbi. Važno je upamtiti da, za vrijeme kada su navedeni simptomi jako izraženi, u ranoj fazi nakon proživljene traume, osobe nisu samo u stanju velikog emocionalnog stresa već je njihovo kognitivno funkcioniranje značajno narušeno. Oslabljena sposobnost razmišljanja, razmatranja, donošenja odluka predstavlja problem jer žrtva mora donijeti brojne odluke o svojoj budućnosti, programu pomoći, o povratku u zemlju podrijetla, suradnji s institucijama, svjedočenju itd.



**Tablica 2.** „Uobičajene emocije identificirane kod žrtava trgovanja ljudima i njihov utjecaj na pružanje pomoći te mogući odgovori na njih.“<sup>3</sup>

Uobičajene reakcije na trgovanje	Manifestacije tijekom pružanja pomoći	Odgovori na negativne reakcije
Strah, nesigurnost, tjeskoba	Nevoljko susreće ljude, ne ide van, ne može biti sam(a), drhtanje, lupanje srca, noćne more, teškoće koncentracije, teškoće u spavanju.	Provedba i detaljan opis sigurnosnih mjera; povjerljivost; sigurnost prostora, pratnja na sastanke i poslove.
Nepovjerenje	Opreznost s pomagačima i ponudama za pomoć, nevoljkost davanja informacija, davanje netočnih informacija, teškoće u odnosima s pomagačima i drugima.	Strpljivost i ustrajnost u razvijanju odnosa; bezuvjetno pružanje praktične pomoći i moralne podrške; redovita pitanja o potrebama i dobiti.
Nepovjerenje u sebe, nisko samopoštovanje	Pasivnost, teškoće u donošenju odluka ili vjerovanju u tuđe odluke; teškoće u planiranju budućnosti; preosjetljivost, prejako reagiranje na vanjske i ostale utjecaje.	Osmišljavanje malih zadataka; postavljanje kratkoročnih ciljeva; poticanje kratkoročnih postignuća, vrednovanje uspjeha.
Samookrivljavanje, krivnja, sram	Teškoće u uspostavi kontakta očima; teškoće u izražavanju i otkrivanju detalja događaja i osjećaja; nesklonost tjelesnom pregledu i grupnom radu.	Uvjeriti osobu da to što se dogodilo nije njena greška; da je trgovanje kazneno djelo i nosi brojne žrtve, da nisu sami; podsjetiti na hrabrost i izdržljivost u ekstremnim uvjetima.
Bijes prema sebi i drugima	Neprijateljstvo, nasilje prema pomagačima ili drugima (obitelj), samoozljeđivanje; sabotaza svog programa oporavka; pretjerano reagiranje; nevoljko sudjelovanje; okrivljavanje drugih; nezahvalnost; nekooperativnost.	Strpljenje; biti miran na pojavu neprijateljstva; ne reagirati s bijesom ili frustracijom; provesti razumne mjere sigurnosti osobe i drugih.
Gubitak pamćenja, disocijacija	Nemogućnost prisjećanja detalja ili cijelih dijelova iz prošlosti; promjena značenja događaja; nerado odgovaranje na pitanja.	Ne osuđivati osobu; ne raditi pritisak ili gnjaviti; shvatiti važnost zaborava za neke osobe.
Izolacija, samoća	Tuga, depresija, odvojenost od drugih i od aktivnosti; letargija; naizgled samodovoljnost i orijentiranost samo na sebe; uvjerenje da nitko ne može razumjeti.	Ponuditi telefonski kontakt s obitelji, prijateljima itd.; pružiti priliku za aktivnosti udvoje ili u grupi; planirati zadatke i događaje.
Ovisnost, podložnost, obrambeni stav	Nesposobnost ili odbijanje donošenja odluka; lako utjecanje na osobu; nesposobnost izboriti se za sebe i svoje želje; stalne pritužbe; odbijanje pomoći i savjeta.	Dodjela malih zadataka; postavljanje jasnih ciljeva; uvjeriti osobu da ima sposobnosti i vještine; ne poticati ovisnost čineći sve za nju (pustiti osobu da odlučuje kada, kako i želi li uopće pomoć).

<sup>3</sup> Preuzeto i prilagođeno iz „The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Human Trafficking“. Ženeva: International Organization for Migration: [http://publications.iom.int/system/files/pdf/iom\\_handbook\\_assistance.pdf](http://publications.iom.int/system/files/pdf/iom_handbook_assistance.pdf)

### 3.1. Traumatski događaj i sjećanje

---

Osobe koje su proživjele iskustvo trgovanja ljudima često imaju teškoća s pamćenjem detalja događaja, uključujući imena, datume i lokacije. Također, nije neuobičajeno da se istog događaja prisjećaju na različit način tijekom vremena. Gubitak pamćenja posebno je akutan nakon početnog traumatskog događaja ili nakon što osoba prvi put uvidi u kakvoj je opasnosti, što često koincidira s vremenskim razdobljima o kojima službene osobe traže informacije (npr. kako je putovala, ime trgovaca, mjesto ulaska u zemlju itd.).

Fiziološke i psihičke reakcije koje inhibiraju memoriju u vrijeme traumatskog događaja mogu kasnije spriječiti osobu da se sjeti i pruži relevantne podatke o događaju. Kada je osoba suočena s opasnošću, fiziološki gledano, reakcija „bijeg ili borba“ preuzima vlast te dolazi do izlučivanja kemijskih tvari koje kočé selektivnu pažnju ili sposobnost filtriranja

percepcije. Tijekom traumatske epizode osoba se više ne može koncentrirati ili promatrati nego postaje preosjetljiva na sve podražaje kako bi bila u stanju brzo reagirati na svaku sljedeću prijetnju. Informacije koje se gube kao rezultat fiziološke reakcije autonomnog živčanog sustava, u kombinaciji s uobičajenim osjećajima samookrivljanja koji kasnije mogu dovesti do disocijacije, dovode do toga da se osoba ne može prisjetiti događaja i detalja.

Ako se žrtva trgovanja ne može sjetiti ili s vremenom mijenja procjenu događaja, to ne znači da je nespremna na suradnju ili da laže. Izuzetno je važno pažljivo se odnositi prema pojavi teškoća u pamćenju i ne obeshrabrivati osobu da mijenja ili nadopunjuje svoj opis događaja kasnije, kada se sjećanje može vratiti.



## 4. Pomoć i zaštita žrtava trgovanja ljudima

---

Bez obzira je li riječ o domaćim ili stranim žrtvama, muškarcu ili ženi, djetetu ili odrasloj osobi, postoje brojni oblici pomoći i zaštite koje žrtve trgovanja ljudima mogu ostvariti u Republici Hrvatskoj. Općenito, zbog svog psihofizičkog stanja, posebice u prvim tjednima ili mjesecima nakon identifikacije, žrtve nisu u mogućnosti ili teže ostvaruju ta prava ukoliko ne prime valjanu podršku. Potrebna im je pomoć i podrška od institucija i organizacija koje se nalaze u sustavu za podršku, pomoć i zaštitu žrtava kako bi one ostvarile svoja prava, postigle samostalnost i od žrtve postale osobe koje su preživjele iskustvo trgovanja ljudima i ponovno izgradile svoj život. Potrebe žrtava trgovanja ljudima mogu biti kompleksne, stoga suradnja relevantnih institucija, organizacija civilnog društva i Hrvatskog Crvenog križa igra važnu ulogu u podršci osobama u ponovnoj izgradnji njihova života. Sustav suzbijanja trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj temelji se na ljudsko-pravnom pristupu<sup>4</sup>, prema kojem su

organiziranim programom osigurani prvi oblici pomoći i zaštite novoidentificiranim žrtvama, privremeni smještaj u prihvatnim centrima, pravna, psihološka, medicinska i druga pomoć i zaštita te siguran smještaj i povratak/repatrijacija. U postupak identifikacije i sustav pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima uključeni su predstavnici tijela državne uprave, Hrvatski Crveni križ te organizacije civilnog društva. Sve aktivnosti na području pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima mogu se ostvariti samo zajedničkim i koordiniranim radom svih navedenih nositelja sustava pomoći i zaštite.

#### 4.1. Nacionalni referalni sustav (NRS)

Nacionalni referalni sustav je okvir koji pruža podršku, zaštitu te formalno identificira žrtve trgovanja ljudima. U proces identifikacije, podrške i zaštite žrtava trgovanja ljudima uključeni su predstavnici državnih tijela, Hrvatskog Crvenog križa i organizacija

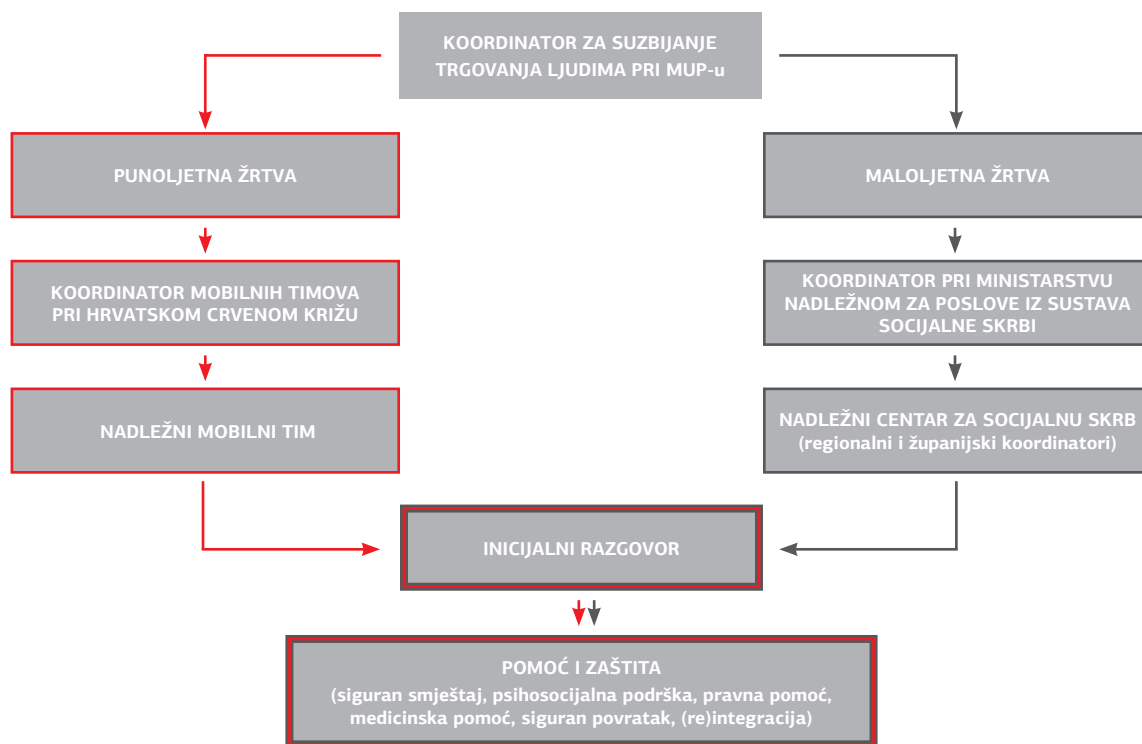
civilnog društva. Protokolom za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima određeni su nositelji obveza i načini postupanja u identifikaciji i pružanju pomoći žrtvama trgovanja ljudima.

<sup>4</sup> Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima (pročišćeni tekst), Ured za ljudska prava Vlade Republike Hrvatske (2012.) [http://www.mup.hr/UserDocImages/nacionalni\\_programi/trgovanje\\_ljudima/2012/PROTOKOL%20-procisceni%20tekst.pdf](http://www.mup.hr/UserDocImages/nacionalni_programi/trgovanje_ljudima/2012/PROTOKOL%20-procisceni%20tekst.pdf)

#### 4.1.1. Prikaz postupanja prema Nacionalnom referalnom sustavu u slučaju identifikacije žrtve

Na priloženoj ilustraciji možete vidjeti na koji način nadležna tijela Nacionalnog referalnog sustava za suzbijanje trgovanja ljudima postupaju u slučaju identifikacije žrtava trgovanja ljudima.

Ilustracija pokazuje hodogram postupanja od trenutka identifikacije pa do obavještanja operativnog tima Nacionalnog odbora za suzbijanje trgovanja ljudima o poduzetim mjerama.



#### Postupanje prema Nacionalnom referalnom sustavu

- 1. KORAK:** Identifikaciju žrtava trgovanja ljudima provodi Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP) u suradnji s Hrvatskim Crvenim križem i organizacijama civilnog društva.
- 2. KORAK:** Ukoliko je žrtva dijete, MUP će u postupku identifikacije surađivati s tijelom nadležnim za poslove socijalne skrbi i organizacijama civilnog društva.
- 3. KORAK:** Nadležno tijelo za identifikaciju žrtava trgovanja ljudima (MUP) obvezno je odmah nakon identifikacije žrtve izvijestiti

nacionalnog koordinatora za suzbijanje trgovanja ljudima.

- 4. KORAK:** Nakon identifikacije žrtve koordinator za suzbijanje trgovanja ljudima MUP-a bez odgađanja obavještava nadležnog koordinatora mobilnih timova o identificiranoj žrtvi.

- 5. KORAK:** Koordinator mobilnih timova poziva nadležni mobilni tim koji izlazi na teren i osigurava osnovne oblike pomoći.

### 4.1.2. Mobilni timovi

Mobilne timove za pružanje prvih oblika pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima čine posebno educirani predstavnici centara za socijalnu skrb, Hrvatskog Crvenog križa i organizacija civilnog društva. Djeluju regionalno na području Republike Hrvatske te moraju biti dostupni 24 sata.

Uloga mobilnih timova je odlazak na mjesto identifikacije kako bi obavili inicijalni razgovor s osobom te joj pružili prve oblike pomoći i zaštite u skladu s njenim potrebama i željama.

To može obuhvaćati:

- organiziranje hitne medicinske pomoći
- osiguravanje prijevoza i sigurnog smještaja
- osiguravanje prehrane i odmora
- obavljanje osobne higijene
- siguravanje prijeko potrebne / osnovne obuće i odjeće.

## 4.2. Pravo žrtava trgovanja ljudima na program pomoći i zaštite

U Republici Hrvatskoj svakoj osobi stoji na raspolaganju niz mjera pomoći i zaštite, od osnovnih potreba poput hrane, odjeće i lijekova pa sve do sigurnog smještaja i povratka u zemlju podrijetla. Cilj tih mjera je pomoći žrtvi što prije prevladati posljedice koje kao žrtva trgovanja ljudima trpi te ju ponovno uključiti u društvo.

Svaka identificirana žrtva trgovanja ljudima može dobrovoljno prihvatiti program pomoći i zaštite na temelju kojeg joj se pruža psihosocijalna, humanitarna, zdravstvena i pravna pomoć.

### PSIHOSOCIJALNE POTREBE RAZLIKUJU SE OD OSOBE DO OSOBE, A NAJČEŠĆE SU TO:

- sigurnost i zaštita
- mogućnost komuniciranja na jeziku koji razumije
- osnovne potrebe za primjerenom prehranom, odjećom i obućom te obavljanjem osobne higijene
- psihološko savjetovanje
- briga i razumijevanje
- povezanost s obitelji i zajednicom
- sredstva za izdržavanje obitelji
- osjećaj samoučinkovitosti (vjerovanje u vlastite mogućnosti)
- nada u pozitivnu budućnost
- školovanje i zapošljavanje
- spajanje s obitelji
- dobrovoljna repatrijacija

Odluku o prihvaćanju programa pomoći i zaštite odrasla žrtva može donijeti u roku od 60 dana (**tzv. razdoblje razmišljanja ili refleksije**), a za to vrijeme može boraviti u prihvatnom ili sigurnom smještaju u kojem će joj se pružiti potrebna pomoć. U slučaju kada je žrtva dijete, razdoblje razmišljanja o prijehu pomoći može trajati do 90 dana.

U slučaju kada je osoba strani državljanin, koji je odlučio prihvatiti program pomoći i zaštite i ostati u Republici Hrvatskoj, tada, prema Zakonu o strancima, ima pravo na **dozvolu privremenog boravka iz humanitarnih razloga** u trajanju od godine

dana s mogućnošću produljenja. Ukoliko osoba odbije program pomoći i zaštite, ima pravo na **dobrovoljan i siguran povratak** za čiju je organizaciju odgovorno Ministarstvo unutarnjih poslova. U slučaju kada je riječ o djetetu ili odrasloj osobi pod skrbništvom, za njegovu je provedbu odgovorno ministarstvo nadležno za poslove socijalne skrbi.

Važno je naglasiti da se pružanje pomoći i zaštite ne uvjetuje suradnjom s kaznenim tijelima (državno odvjetništvo, sudovi). Osim toga, identitet i osobni podatci o žrtvi zaštićeni su stupnjem tajnosti te je njihovo iznošenje zabranjeno.

## 4.3. Zdravstveni i psihološki aspekti pružanja pomoći

### 4.3.1. Tjelesno zdravlje

Žrtve trgovanja ljudima trpe neizrecive patnje uzrokovane zlostavljanjem, iskorištavanjem i ponižavanjem. Posljedice za njihovo zdravlje mogu biti duboke i dugotrajne. Iskustvo trgovanja ljudima kod svake je osobe vrlo različito: neke su živjele u uvjetima pritvora i izolacije, izložene stravičnom nasilju, druge nisu zlostavljane fizički, ali su živjele u neprestanom strahu za svoj život i dobrobit, kao i život svojih najbližih; neke su od njih uspjele pobjeći i zatražiti pomoć same, druge uz pomoć klijenata, službenih institucija ili humanitarnih organizacija.

Prilikom prijama osobe u program pomoći i zaštite, potrebno je kao prioritet postaviti njene zdravstvene potrebe te se savjetuje:

- postaviti pitanja specifična za zdravstveno stanje i postojanje eventualnih komplikacija
- odmah odgovoriti na hitne probleme, kao što su bol, gubitak svijesti itd.

Pri zdravstvenom pregledu važno je voditi računa o tome da žrtve trgovanja ljudima često, kao posljedicu proživljene traume, osjećaju gubitak kontrole nad svojim životom, tijelom i onim što se događa (npr. zbog seksualnog zlostavljanja ili prisilnog rada). Tijekom zdravstvenog pregleda dio kontrole nad vlastitim tijelom predaje se zdravstvenom djelatniku te je potrebno pažljivo postupanje, uspostava povjerenja i pružanje svih informacija.



Neposredno nakon proživljenog iskustva trgovanja ljudima, većina osoba ima brojne tjelesne i psihičke poteškoće, koje se s vremenom ublažavaju ako se prikladno

tretiraju. Psihičke poteškoće se održavaju dulje i mogu se usporediti sa simptomima koje trpe žrtve mučenja.

#### NAJČEŠĆE POTEŠKOĆE TJELESNOG ZDRAVLJA SU SLJEDEĆE:

- **umor i gubitak težine** - uzrokovani su ne samo depresijom i proživljenim stresom nego su i posljedica neodgovarajućih uvjeta života i rada, deprivacije
- **neurološke** - glavobolja, vrtoglavica, teškoće pamćenja
- **gastrointestinalni simptomi** - bol u trbuhu, povraćanje, dijareja, zatvor.

Ostali simptomi mogu biti:

- **kardiovaskularni** - bol u srcu, prsima, teškoće disanja
- **bol u leđima, zubobolja, bol u ušima, ozljede lica**
- **problemi s vidom** (nevezano uz upotrebu naočala), najčešće kao posljedica migrene
- **česte prehlade** - oslabljen imunitet
- **problemi s kožom** - osip, suhoća kože.

Osobe koje su proživjele iskustvo trgovanja ljudima trebaju zdravstvenu skrb koja neće samo tretirati akutnu bol i medicinske komplikacije nego će uzeti u obzir i druge osnovne potrebe, kao što su sigurnost (prije svega), odmor, dobra prehrana, oporavak od iscrpljenosti, vraćanje apetita itd. Važno je naglasiti da bol koju osoba osjeća može biti biološkog, fiziološkog ili somatskog porijekla, a ne mora biti uzrokovana psihičkim čimbenicima! Tjelesne simptome treba detaljno istražiti kako bi se utvrdio stvarni razlog poteškoća i ne smije ih se podcjenjivati. Nedostatak vidljivog uzroka poteškoća, kao što je infekcija ili ozljeda, ne umanjuje ozbiljnost bilo kojeg simptoma ni važnost njegovog negativnog utjecaja na kvalitetu života osobe koja mu je izložena.

Osim što narušava kvalitetu života osobe, narušeno tjelesno zdravlje često može ugrožavati kognitivne sposobnosti i razinu energije, što negativno utječe na sudjelovanje u administrativnim postupcima koji zahtijevaju primjereno intelektualno funkcioniranje, kao i na aktivno sudjelovanje u programu pomoći i zaštite.



### 4.3.2. Mentalno zdravlje

Kako je već navedeno, metode kontrole koje koriste trgovci ljudima, kako bi podčinili svoje žrtve da bi ih mogli nesmetano iskorištavati, slične su onima koje koriste počinitelji torture, nasilja u obitelji te zlostavljači djece. Cilj ovih oblika nasilja, prisile i psihičke manipulacije jest učiniti osobu ovisnom i podložnom, uništavajući njen osjećaj sebe i povezanosti s drugima. Mnoge reakcije na iskustvo trgovanja ljudima su psihički i fiziološki odgovori ili mehanizmi suočavanja s proživljenim traumatskim događajem, kojih osoba često nije ni svjesna ili nad njima nema kontrolu.

Mnoge reakcije žrtve trgovanja ljudima mogu biti povezane s iskustvima zlostavljanja i iskorištavanja koje je proživjela, međutim neke reakcije iskaz su realne tjeskobe i brige osobe za svoju trenutnu i buduću situaciju. Nadalje, žrtva brine kako će se njena bliska okolina odnositi prema njenom iskustvu, hoće li biti izložena neodobravanju ili

ponižavanju zbog toga što joj se dogodilo. Nije neuobičajeno da je žrtva trgovanja ljudima odbačena od svoje obitelji ili zajednice zbog toga što je bila prisiljena raditi kao prostitutka ili što nije uspjela donijeti obećani novac ili platiti dug.

Osim toga, žrtve trgovanja ljudima koje se nalaze izvan svoje zemlje podrijetla vjerojatno brinu slične brige koje imaju migranti ili izbjeglice, kao što su osjećaj otuđenosti, jezične i kulturalne barijere, tjeskoba zbog neizvjesne budućnosti (pitanja boravka, ostanka, povratka) te osjećaj ovisnosti o pomagačima.

#### NAJČEŠĆE PSIHIČKE REAKCIJE SU:

- osjećaj beznađa i očaja, suicidalne misli
- eksplozivnost i ekstremna, nekontrolirana ljutnja bez vidljivog razloga
- promjene svjesnosti, uključujući i amneziju, prolazne disocijativne epizode, ponovno proživljavanje događaja
- promjena u odnosima s drugima, uključujući izolaciju i povlačenje, konstantno nepovjerenje.



**Upozorenje:** Prije nego pretpostavimo da su sva ponašanja i emocije koje pokazuje žrtva trgovanja ljudima manifestacije prošlih trauma, neophodno je razmotriti da neka ponašanja mogu biti i praktičan odgovor na trenutnu opasnost. Od presudne je važnosti odmah ustanoviti jesu li tjeskoba, odbijanje razgovora ili druge stresne reakcije povezane s trenutnim prijetnjama, npr. strahom od osвете trgovaca ili neodobravanjem drugih (npr. obitelji, susjeda, kolega).



## 5. Osnovni principi u radu s korisnicima

---

Sustav pomoći i zaštite u Republici Hrvatskoj temelji se na pristupu usmjerenom na poštovanje ljudskih prava osobe te osiguravanju pomoći i zaštite u vidu sigurnog smještaja, psihosocijalne podrške, zdravstvene i pravne pomoći te prava na siguran povratak. To podrazumijeva da pomagači u radu s korisnicima na prvo mjesto moraju staviti poštovanje prava, potreba i želja osobe.

Cilj je stvaranje podržavajućeg okruženja koje olakšava oporavak osobe, pruža joj podršku u

prepoznavanju i izražavanju njenih potreba i želja, kao i osnaživanju njenih snaga, vještina i sposobnosti za donošenje odluka o poduzimanju budućih koraka u postupku pomoći i zaštite.

Ovaj pristup temelji se na skupini principa i vještina koji bi pomagače trebali voditi u njihovu radu. Oni pomagači koji ne shvaćaju njihovu važnost ili ih ne mogu poštovati ne bi smjeli raditi s osobama koje su doživjele iskustvo trgovanja ljudima.

## 5.1. Sigurnost

Sigurnost žrtve i njene obitelji treba biti na prvome mjestu. Iskustvo trgovanja ljudima kod žrtve utječe na osjećaj sigurnosti i

povjerenja u druge ljude. Svijet se žrtvi može činiti kao opasno, kaotično i nesigurno mjesto u kojem ne može nikome vjerovati.

- Predstavite se i predstavite oblike pomoći i zaštite koje vaša organizacija pruža.
- Obavijestite osobu o svim budućim postupcima koje namjeravate provoditi.
- Ostanite smireni, iako osoba može biti jako uznemirena.
- Budite blizu osobe.
- Pomognite osobi da identificira moguće rizike.
- Pokušajte naći rješenja za potencijalne rizike.
- Ne činite ništa što bi mogli ugroziti sigurnost žrtve ili njene obitelji.
- Naglasite da je opasnost za žrtvu prošla i da je sada na sigurnom (ukoliko je to slučaj).

## 5.2. Očuvanje povjerljivosti podataka

Povjerljivi osobni podatci uključuju bilo koje osobne informacije, zdravstvene podatke, detalje iskustva i sl. koji bi mogli odati identitet ili lokaciju žrtve.

Zaštita osobnih podataka znači da informacije o žrtvama trgovanja ljudima ne mogu biti

dijeljene s drugim osobama ili službama bez informiranog pristanka osobe. Iznošenje osobnih podataka o žrtvi i detaljima situacije iskorištavanja može utjecati na stigmatizaciju i isključivanje te osobe iz obitelji ili zajednice, kao i dovođenje osobe i njene obitelji u neposrednu opasnost.

- Osigurajte da svi podatci o žrtvama trgovanja ljudima budu pohranjeni na sigurnome mjestu.
- Ukoliko je potrebno dijeliti osobne podatke o osobi s drugom institucijom ili organizacijom, potrebno je dobiti informirani pristanak osobe ili roditelja/skrbnika ako je žrtva djeteta.
- Dijelite samo neophodne podatke (ne sve detalje) s drugima koji su uključeni u pružanje pomoći i zaštite.

### Iznimke



Kršenje pravila o zaštiti podataka korisnika opravdano je u iznimnim slučajevima ukoliko:

- žrtva želi nauditi sebi
- žrtva želi nauditi drugima
- sumnjamo na zlostavljanje djece
- nas državni zakoni obvezuju na reagiranje (potrebno je objasniti žrtvi zašto moramo prijaviti policiji nešto što nam je rekla).

## 5.3. Poštovanje korisnika

Želje, prava, potrebe i dostojanstvo osobe moraju se uvijek poštovati. Žrtvu gledamo kao glavnog aktera u situaciji. Uloga pomagača je pružanje podrške u procesu oporavka i rješavanju poteškoća s kojima je žrtva suočena.

Gubitak kontrole nad situacijom ključan je element u situacijama trgovanja ljudima. Tijekom oporavka osoba ponovno stječe osjećaj kontrole nad svojim životom. Ukoliko

ne poštujemo pravo žrtve da nađe rješenja vlastitih problema, možemo kod nje pojačati osjećaj bespomoćnosti i ovisnosti o drugima. Pomagač bi uvijek trebao jačati osjećaj samoučinkovitosti osobe i pomoći joj da se osjeća snažno i kompetentno. Žrtve bi trebale imati kontrolu nad svim oblicima pomoći i zaštite koji im se pružaju te bismo u svim akcijama, koje poduzimamo da im pomognemo, trebali poštovati njihove želje i izbore.

- Ne radite pritisak na osobu da vam iznosi detalje svog iskustva iskorištavanja ukoliko nije spremna.
- Budite blagi i strpljivi, nemojte osuđivati osobu zbog onoga što je proživjela.
- Prihvatite osjećaje. Žrtve ponekad misle da su njihovi osjećaji, misli ili ponašanje čudni.
- Objasnite da su njihove reakcije normalne s obzirom na ono čemu su bili izloženi.
- Poštujte pravo žrtve da u intervjuu sudjeluju samo osobe određenog spola.

## 5.4. Nediskriminacija

---

Sve osobe imaju pravo na najbolju moguću pomoć i podršku bez diskriminacije na temelju spola, dobi, rase, boje kože,

nacionalnosti, vjerskih ili političkih uvjerenja, seksualne orijentacije, statusa, jezika i sl.

- U radu sa žrtvama razmislite o vlastitim stavovima i predrasudama koji bi mogli utjecati na odnos s njom.
- Ponudite istu vrstu pomoći i podrške svim žrtvama bez diskriminacije.





## 6. Vođenje razgovora

---

*Terminologija koju koristimo u razgovoru s osobom koja je bila izložena trgovanju ljudima može utjecati na to kako osoba vidi samu sebe. Za proces oporavka osoba koje su bile izložene trgovanju ljudima važno je da se više ne osjećaju kao žrtve nego da vrate kontrolu nad svojim životom. Osobe koje su bile izložene iskorištavanju u većini su se slučajeva osjećale bespomoćno, tako da je jedan važan aspekt njihova oporavka osjećaj da imaju kontrolu nad onim što im se događa. Iako se u ovom priručniku, kao i u svim strateškim dokumentima u Republici Hrvatskoj, koristi termin žrtva trgovanja ljudima, koji se odnosi na pravni status osobe, a u direktnom razgovoru s osobom bolje je koristiti termin poput „osobe koja je bila izložena trgovanju ljudima“ i sl.*

S osobama koje su prošle iskustvo trgovanja ljudima teško je voditi razgovor iz istih razloga zbog kojih ih je teško i identificirati. Osobe koje su ih iskorištavale manipulirale su njima, prisiljavale ih, prijetile im, zlostavljale ih, što je moglo rezultirati njihovim odbijanjem sudjelovanja u postupku identifikacije, ali i pomoći i zaštite. Osobe koje su proživjele iskustvo trgovanja ljudima zbog narušenog se povjerenja, srama, ali i traumatskog iskustva ponekad teško otvaraju i nerado traže pomoć. Stoga je način na koji vodimo razgovor, posebno prilikom prvog kontakta s žrtvom, izrazito bitan i zahtijeva specifična znanja i vještine.

Prije nego započnete razgovor, postavite jasan cilj radi kojeg se razgovor vodi (npr. procjena hitnih/osnovnih potreba osobe i/ili pružanje informacija o njenim pravima na

pomoć i zaštitu prilikom inicijalnog razgovora ili ponovna procjena potreba i postavljenih ciljeva).

Tijekom razgovora sa žrtvom važan je redosljed i način na koji postavljate pitanja, kao i umjeren ton vašega glasa. Slijed pitanja prilagodite situaciji, ali imajte na umu da pri početku razgovora postavljate manje osjetljiva pitanja.

Sadržaj pitanja ima jednaku važnost kao i ton glasa kojim postavljate pitanje, a koji ne smije biti optužujući i sumnjičav. Dobit ćete kvalitetnije odgovore na pitanja koja su postavljena sa zanimanjem i brigom o žrtvi. Prema žrtvi se treba odnositi s razumijevanjem, treba prepoznati koliko je teško povrijeđena te imati na umu njeno ustručavanje i što osjeća kada govori o ružnim sjećanjima. Biti brižan i pun razumijevanja pravilo je koje će i žrtvi pomoći da ponovno vrati vjeru u humanost i ljude. Ponekad je korisno podsjetiti žrtvu da predahne i uzme dovoljno vremena prije no što odgovori na pitanje ili pak da na pitanje odgovori kasnije.

Uspješna komunikacija sa žrtvom temelji se na povjerenju koje mora potjecati od osobe koja pruža podršku. Kao pomagač morate biti spremni vjerovati da žrtva govori istinu. Imajte u vidu da su žrtve imale vrlo dobar razlog ne vjerovati drugima, služiti se krivim navodima i lažima te da prikrivaju i iskrivljuju prošle događaje. Stoga, čak i u slučaju da osoba ne govori istinu ili odbija otkriti poneku informaciju o događaju, zaboravlja ili mijenja dijelove iskaza, to nije razlog da ju se diskreditira ili proglasi

nepouzdanom. Ukoliko ne postoje stvarni dokazi da žrtva ne govori istinu, nije potrebno da vi sudite u ulozi pomagača.

Vrlo često žrtve okrivljuju sebe za ono što im se dogodilo. Važno je dati im do znanja da one nisu krive za te događaje. Vrlo je korisno naglasiti da je trgovanje ljudima zločin koji su mnoge osobe doživjele te da one nisu odgovorne zbog toga što su prevarene ili prisiljene na putovanje i iskorištavanje.

Takvim uvjeravanjima pomagač pokazuje da ne osuđuje i ne krivi žrtvu i, što je još važnije, žrtva će osjećati manje krivnje te započeti s oporavkom. Vrlo je važno dati žrtvi do znanja da ste razumjeli strahote njenog iskustva, okrutnost i nepravdu trgovaca i njihovih suučesnika u lancu trgovanja ljudima, no isto tako žrtvu morate podsjetiti kako je dobro podnijela te okolnosti te navesti pozitivne korake koje je učinila da zaštiti sebe ili druge.

#### OPĆE SMJERNICE U VOĐENJU RAZGOVORA:

- Imajte otvoren i opušten stav tijela.
- Budite smireni.
- Uspostavite povjerenje, budite strpljivi.
- Provjerite realne potrebe i odredite prioritete u suradnji sa žrtvom.
- Pažljivo slušajte, dopustite da žrtva nesmetano govori, ne stvarajte pretpostavke.
- Postavljajte jasna, kratka pitanja.
- Počnite s općenitim pa tijekom razgovora prijedite na specifična pitanja.
- Pazite na jezik i terminologiju koju koristite – koristite jednostavan jezik, ne koristite kratice, stručne izraze i žargon.
- Ne nudite medicinske ili pravne savjete za koje niste ovlašteni/educirani.
- Uvijek navedite samo ono što možete ispuniti, ne dajte obećanja za koja niste sigurni da ih možete ostvariti.
- Provjerite je li žrtva sve dobro razumjela.



Ključne komponente koje pomažu tijekom razgovora su pokazivanje empatije i prihvaćanje sudionika, davanje podrške i ohrabrivanje, strpljenje, aktivno slušanje, neprekidanje tijekom razgovora, izostanak kritiziranja i osuđivanja sudionika.

## 6.1. Inicijalni razgovor

Za članove mobilnog tima primarni cilj inicijalnog razgovora sa žrtvom je uvidjeti njene hitne i kratkoročne potrebe te joj pružiti relevantne informacije o njenim pravima, kako ih ostvariti, ali i kako bi donijela informirani pristanak o (ne)prihvaćanju programa pomoći i zaštite.

Na početku bi se trebale prikupiti detaljnije informacije o osobi, procijeniti njeno psihičko i fizičko stanje, procijeniti potreba za hitnom medicinskom pomoći i psihosocijalnom podrškom. Fizičko i psihičko stanje osoba i okolnosti u kojima se žrtva nalazila uvjetuju njenu sposobnost i želju da odgovori na



specifična pitanja. Žrtva može biti iscrpljena, zbunjena, dezorijentirana, uplašena ili može imati poteškoća u prisjećanju ili opisivanju detalja svog iskustva, tako da pomagač treba ocijeniti je li osoba spremna za razgovor ili se razgovor treba odgoditi za kasnije kako bismo osobi pružili priliku da se odmori i smiri ili joj se pruži odgovarajuća pomoć.

Korisno je započeti pitanjima koja pokazuju vaš interes i brigu za osobu i njenu dobrobit. Na taj ćete način izgrađivati povjerenje. Nastavite postavljanjem pitanja o općim podacima (ime i prezime, mjesto rođenja, zanimanje itd.). Osjetljiva pitanja ostavite za kasnije kada ćete sa žrtvom imati

uspostavljen bolji odnos. Svaka je osoba različita i različito proživljava situacije koje je bila prisiljena proći. Nakon „teških“ pitanja o uznemirujućim iskustvima, pri kraju razgovora dobro je ponovno postaviti neko manje osjetljivo pitanje kako biste žrtvu odvratili od stresnih razmišljanja. Uvijek kada ste u prilici, završite pitanjem kojim ćete joj dati do znanja da ju razumijete te naglasite njenu snagu i hrabrost.

Na početku razgovora važno je osobi pružiti informacije kako bi mogla imati realistična očekivanja o pomoći koja joj se može pružiti te donijeti informiranu odluku o tome što je najbolje za nju.

#### PRUŽITE JASNE I RAZUMLJIVE INFORMACIJE O DOSTUPNIM USLUGAMA:<sup>5</sup>

- Predstavite se imenom i prezimenom, opišite ukoliko što radite i organizaciju koju predstavljate.
- Opišite postupke koji će slijediti, uz objašnjenje rasporeda i mjesta događanja, trajanja i osoba koje će biti uključene.
- Navedite sve oblike pomoći i podrške koje vaša organizacija može pružiti, ograničenja u pružanju usluga, kao i moguće rizike i prednosti.
- Navedite obveze pomagača prema žrtvi, kao i obveze žrtve, te naglasite povjerljivost podataka i mjere opreza koje se provode.
- Naglasite njihovo pravo da odaberu žele li sudjelovati u nekom od dijelova programa, postupaka ili aktivnosti.

Davanjem potpunih i točnih informacija osnažujete žrtvu i vraćate joj kontrolu nad situacijom te nudite mogućnost izbora. Pritom je vrlo važno ne davati obećanja koja ne možete ispuniti i ne davati nadu za neizvjesne ishode.

Ukoliko postoji mogućnost, osigurajte žrtvi pisane brošure i informacije o zakonskim mjerama, zdravstvenoj zaštiti, smještaju, socijalnoj pomoći i sigurnosti na njenome materinskom jeziku.

#### NAKON ŠTO JE U POTPUNOSTI INFORMIRANA O TOME ŠTO SE OD NJE OČEKUJE, ŽRTVA IMA PRAVO NA DONOŠENJE ODLUKE O PRISTANKU NA POSTUPKE KOJI SU VEZANI UZ PRUŽANJE POMOĆI I PRIHVAĆANJE PROGRAMA.

- Jednostavnim rječnikom objasnite zbog čega je postupak za koji tražite pristanak važan.
- Zadržite profesionalan i neutralan stav i nikako ne radite pritisak na žrtvu te ne sugerirajte što mislite da bi bilo dobro učiniti. Važno je da žrtvi ostavite mogućnost da slobodno odluči o tome što želi te da joj date do znanja da će njen odabir biti prihvaćen bez predrasuda.
- Ohrabrujte osobu da pita za objašnjenje pojedinosti koje joj nisu jasne.
- Zaista je važno da osoba koja traži pristanak naglasi kako izbor čini sama žrtva te da posljedice zbog odbijanja davanja pristanka ne postoje.
- Upotrijebite formular dobrovoljnog ulaska u program pomoći i zaštite na jeziku žrtve.

<sup>5</sup> "The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Human Trafficking". Ženeva: International Organization for Migration: [http://publications.iom.int/system/files/pdf/iom\\_handbook\\_assistance.pdf](http://publications.iom.int/system/files/pdf/iom_handbook_assistance.pdf)

## 6.2. Vođenje razgovora s djecom i adolescentima

Djecom se trguje (djevojčicama i dječacima podjednako), isto kao i odraslima, u svrhu prisilnog rada u tvornicama i u kućanstvima, zbog seksualne eksploatacije ili prisilnih kaznenih radnji. Ali, postoje i oni oblici koji se vežu isključivo uz djecu, kao što su dječja pornografija, prisilna prošnja, nezakonita posvojenja itd.

Tijekom iskorištavanja djeca su izložena fizičkim i psihološkim okruženjima koja su štetna za njihov normalan i zdrav razvoj. Posljedice koje navedena iskorištavanja i zlostavljanja ostavljaju na zdravlje djece u razdoblju njihova fizičkog, psihičkog i socijalnog razvoja su višeznačne. Poznato je da se djeca različitih dobnih skupina različito nose s traumatskim životnim iskustvima. Prema specifičnim pokazateljima djeca predškolskog uzrasta često plaču, sišu prst, nemaju kontrolu nad mokrenjem, boje se ostati sami, boje se stranaca, razdražljivi su ili zbunjeni, zatvoreni ili pasivni. Školska djeca

moгу ukazivati na fizičku bol ili glavobolju, depresiju, imati strahove o svojoj sigurnosti, loše se koncentrirati, loše učiti, tući se ili biti povučena. Predadolescenti i adolescenti mogu ukazivati na fizičku bol, biti depresivni, zbunjeni, loši u školi ili drugim društvenim obvezama ili sportu, iskazivati agresivno ili nedruštveno ponašanje, tendenciju zloupotrebe opojnih sredstava (alkohol, razne vrste droge), ovisnost i razne vrste delinkventnog ponašanja te će se povući u izolaciju. Vrlo su često pothranjeni, neuredni, pretihi te loše razvijenih komunikacijskih vještina za svoju dob.

Smjernice koje se primjenjuju pri intervjuiranju odraslih moraju biti upotpunjene i dodatnim, specifičnim načelima i tehnikama za intervjuiranje djece, što nalaže da osobe koje vode identifikacijski intervju i pružaju pomoć djeci žrtvama trgovanja ljudima budu profesionalci osjetljivi za njihove specifične potrebe

**Samo posebno educirane osobe smiju provoditi razgovor s djecom**, pritom vodeći računa o slijedećim principima:

- Sukladno zakonu, skrbnik (roditelj ili imenovani posebni skrbnik) mora biti unaprijed obaviješten i prisutan pri svakom razgovoru, kao i postupku pružanja pomoći.
- Prostor za razgovor treba biti siguran i udoban, a kako bi se olakšalo uspostavljanje odnosa, mogu se koristiti igračke, knjige, igre i slično, a pri rasporedu sjedenja valja imati na umu da mlađa djeca vole sjediti na podu!
- Prije razgovora treba saznati što je više moguće detalja o djetetovu slučaju te napraviti jasan i prijateljski uvod ili pak razgovorom o djetetu bliskoj temi uspostaviti bolji odnos.
- Djetetu treba pružiti moralnu podršku, pogotovo kada dijete nije u pratnji roditelja.

- Tijekom razgovora valja upotrebljavati djeci razumljiv jezik, jednostavne rečenice i izraze primjerene dobi. Osigurati razumijevanje situacije s pomoću vizualnih pomagala.
- U razgovoru koristiti miran i ujednačen ton glasa. Zadržati opušten izraz lica uz blag osmijeh te povremenu upotrebu šala i smijeha, što će doprinijeti opuštenoj atmosferi. Kontakt očima predstavlja vrlo bitan kanal neverbalne komunikacije za pridobivanje djetetova povjerenja. Pri navedenom treba imati na umu razlike u kulturama iz kojih dolaze žrtve.
- Izbjeći „ispitivački stav“ i postavljanje zatvorenih pitanja („Jesi li umoran/ umorna?“). Izbjegavati sugestivna pitanja („Je li te ta osoba zlostavljala?“). U razgovoru postavljati pitanja otvorenog tipa („Što je ta osoba radila?“). Na taj način omogućavamo djetetu da ispriča svoju priču.
- Kako bi dijete bilo sigurno da ste ga razumjeli, tijekom razgovora kimajte glavom, koristite osmijeh za odobravanje, mimiku lica, kratko glasanje (da ili aha...), zadržite položaj tijela slušača. Isto tako, nemojte inzistirati na detaljima kada postoje znakovi da je dijete reklo sve što zna. Treba uzeti u obzir da dijete može ispustiti informaciju ukoliko mu se ne postavi pravo pitanje, kao i mogućnost da će dati odgovor za koji vjeruje da je „ispravan“ ili za koji misli da ga sugovornik želi čuti. Stoga, za provjeru razumijevanja nikako ne treba djetetu postaviti sugestivno pitanje: „Razumiješ li?“
- Razgovor završite na način koji djetetu potvrđuje da je njegovo ponašanje opravdano te da ćete mu biti dostupni za ponovni razgovor.

### 6.3. Prevoditelji

Vrlo važan čimbenik u pružanju pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima su prevoditelji u ulozi kulturoloških i jezičnih posrednika. Pažljivim odabirom prevoditelja možemo pomoći zadobiti povjerenje žrtve u prvom kontaktu i učiniti da se ona osjeća ugodno i sigurno. Dobra priprema prevoditelja prije početka razgovora ključan je čimbenik za razvijanje kvalitetnog odnosa sa žrtvom.

#### Odabir prevoditelja za sudjelovanje u razgovoru

- Preporučljivo je koristiti profesionalne prevoditelje koji posjeduju određeno iskustvo, poštuju profesionalne granice te razumiju potrebu za očuvanjem povjerljivosti podataka.
- Prilikom odabira prevoditelja, potrebno je uzeti u obzir kulturnu, socijalnu, religijsku i političku pozadinu žrtve, kao i uvažiti odabir žrtve da u razgovoru sudjeluju samo osobe određenog spola.

- Kako bi se izbjegla mogućnost da se u postupak pomoći i zaštite uključe osobe koje su povezane sa slučajem te da bi se steklo povjerenje žrtve i osigurala privatnost i zaštita osobnih podataka, ne preporučuje se koristiti kao prevoditelja osobu koja dolazi iz zajednice iz koje žrtva potječe ili osobu s kojom je žrtva u pratnji.
- Maloljetne se osobe ne bi smjele koristiti u svojstvu prevoditelja iako su (ili posebno ako su) u rodbinskim odnosima sa žrtvom.

### **Opći principi kod sudjelovanja prevoditelja u razgovoru**

- Potrebno je osigurati odgovarajuću pripremu prevoditelja prije početka razgovora.
- Potrebno je pažljivo pripremiti raspored sjedenja tako da pomagač sjedi nasuprot žrtvi čime se omogućava odgovarajući kontakt očima dok prevoditelj sjedi u neutralnoj poziciji u sredini.
- Važno je osigurati da svi sudionici razgovora budu upoznati s njegovom svrhom.
- Prije početka razgovora potrebno je provjeriti je li jezik/dijalekt koji koristi prevoditelj žrtvi razumljiv.
- Važno je da pomagač govori jasno i sporo (uz odgovarajući govor tijela i prikladan kontakt očima), u kratkim odlomcima, kako bi se prevoditelju omogućilo da točno prevede.
- Prevoditelj bi trebao omogućiti komunikaciju doslovnim prevođenjem onoga što su pomagač i žrtva rekli, bez dodavanja, izostavljanja, interpretiranja ili mijenjanja informacija, osim ukoliko je potrebno osigurati da ono što je rečeno bude pravilno shvaćeno.
- Prevoditelj bi trebao prenijeti informacije točno, bez dodavanja ili ispuštanja relevantnih činjenica, zadržavajući nepristranost i objektivnost.
- Tijekom razgovora žrtve razgovaraju o vrlo povjerljivim osobnim iskustvima. Trebaju se osjećati sigurno i imati puno povjerenje u prevoditelja i pomagača kako bi mogle najbolje izraziti svoje potrebe i primiti odgovarajuću pomoć i podršku. I pomagač i prevoditelj trebaju se prema žrtvi odnositi s poštovanjem, nepristrano i bez predrasuda.
- Nakon razgovora potrebno je osigurati stručnu podršku prevoditelju ukoliko je sadržaj razgovora bio izrazito uznemirujući i potresan.

# INDIKATORI ZA PREPOZNAVANJE POTENCIJALNIH ŽRTAVA TRGOVANJA LJUDIMA

U Republici Hrvatskoj Ministarstvo unutarnjih poslova provodi identifikaciju žrtava trgovanja ljudima u suradnji s organizacijama civilnog društva i Hrvatskim Crvenim križem. Identifikacija se provodi na temelju niza indikatora koji su pokazatelji je li u nekom pojedinom slučaju riječ o mogućem trgovanju ljudima ili ne.

Identifikacija kreće uočavanjem nekih znakova, ali i ranije navedenih elementa ovog kaznenog djela: „proces“, „sredstvo“ i „svrha“. Premda postoji više popisa indikatora, treba uzeti u obzir da ne postoji sveobuhvatan popis, zato je važno prilagoditi ih svakom slučaju zasebno. Nijedan indikator pojedinačno neće sa sigurnošću potvrditi ili pobiti činjenicu da je osoba moguća žrtva trgovanja - indikatori se moraju procijeniti zbirno kako bi se stekla najtočnija slika stvari.

Pomagači / Pružatelji usluga kao što su zdravstveni djelatnici, djelatnici centra za socijalnu skrb, Hrvatskog Crvenog križa i sl., u svom profesionalnom djelovanju mogu doći u kontakt sa žrtvama i prije nego osoba bude identificirana od policije. Vaša uloga nije identificirati žrtvu trgovanja ljudima nego prepoznati određene znakove koji mogu ukazati na potencijalni slučaj trgovanja ljudima. Po sumnji na potencijalni slučaj, u dogovoru sa žrtvom, morate postupati prema Nacionalnom referalnom sustavu.

## Neki znakovi koji mogu ukazivati na trgovanje ljudima:

- osoba je u pratnji druge osobe te se čini kao da je u njenoj kontroli
- osoba u pratnji odgovara na njena pitanja
- osoba pogledom traži odobrenje od osobe u pratnji da odgovori na vaše pitanje
- osoba ima vidljive tragove fizičkog ili seksualnog zlostavljanja koje ne može objasniti ili objašnjenje ne odgovara ozljedama
- osoba ne posjeduje osobne identifikacijske dokumente, a posebice ukoliko su ti dokumenti u posjedu neke druge osobe
- osoba s nepovjerenjem ili strahom razgovara o uvjetima rada
- osoba nije sigurna ili ima jako malo znanja o tome gdje se geografski nalazi
- osoba ne napušta radno mjesto ili mjesto na kojem živi bez pratnje druge osobe
- osoba nema kontakt s obitelji ili prijateljima
- osoba sa strahom govori o odnosu s osobom u čijoj je pratnji
- osoba nedosljedno priča o tome gdje žive i tko je osoba u pratnji.

Neće svi indikatori uvijek biti prisutni kod svakog slučaja trgovanja ljudima, kao ni što njihova prisutnost ili izostanak nisu dokaz da je u konkretnom slučaju riječ o trgovanju ljudima.

Ukoliko primijetite neke od znakova, svakako izrazite svoju sumnju i postupite prema NRS-u. Postavljanje pravih pitanja može vam pomoći u određivanju je li netko moguća žrtva trgovanja ljudima. Pritom je važno s osobom razgovarati u sigurnom prostoru u kojem će se moći povjeriti. Ukoliko je u pratnji potencijalne žrtve osoba koja ostavlja dojam da ju kontrolira, trebali biste pokušati odvojiti ju od te osobe. Osoba u pratnji mogla bi biti trgovac ljudima ili netko tko za njega radi.

#### **Neka od pitanja za procjenu situacije:**

- Možete li napustiti svoj posao ili izaći iz situacije u kojoj se nalazite kad god to poželite?
- Jesu li vam prijetili da ne smijete otići?
- Jesu li vas ozlijedili na bilo koji način?
- U kakvim uvjetima živite i radite?
- Gdje spavate i jedete?
- Je li vam ikada bila uskraćivana hrana, voda, spavanje, obavljanje nužde?
- Morate li tražiti dozvolu da jedete, pijete, spavate ili odete na WC?
- Je li vam uskraćivan ili kontroliran kontakt s obitelji i prijateljima?
- Jesu li vrata i prozori zaključani kako ne biste mogli izaći?
- Smijete li se kretati bez pratnje izvan mjesta gdje živite ili radite?
- Je li itko prijetio vašoj obitelji?
- Je li vam netko oduzeo i zadržava vaše identifikacijske dokumente?
- Prisiljava li vas netko na obavljanje poslova ili usluga protiv vaše volje?



# PREPORUKE ZA VOĐENJE RAZGOVORA SA ŽRTVAMA TRGOVANJA LJUDIMA

Prilikom vođenja razgovora sa žrtvom trgovanja ljudima uputno je slijediti navedene preporuke.

## Okruženje i uvjeti vođenja razgovora

- Vodite razgovor u ugodnom i sigurnom okruženju. Pri odabiru treba izbjegavati prolazne prostorije, prostorije u koje se često ulazi, prostorije u kojima još netko radi ili boravi.
- Izrazite dobrodošlicu i ponudite kavu/čaj/vodu ukoliko je moguće.
- Jedine osobe koje sudjeluju u razgovoru trebale bi biti pomagač, žrtva i, ukoliko je potrebno, prevoditelj.
- Potrebno je isključiti telefonske aparate i/ili mobilne telefone koji bi svojim zvukovima mogli prekidati razgovor u vrlo osjetljivim trenucima.
- Vrlo je korisno staviti natpis „Molimo ne ulazite!“ (ili sličan prikladan natpis) na vrata prostorije odabrane za razgovor.

## Uvod u razgovor

- Osigurajte da se žrtva osjeća ugodno i sigurno.
- Na početku razgovora potrebno je predstaviti se i reći na koji način možemo pomoći žrtvi, odnosno koja je naša profesionalna uloga.
- Potrebno je informirati žrtvu o cilju razgovora, vodeći brigu o njenom emocionalnom i tjelesnom stanju te utvrđivanju eventualnih hitnih potreba (zdravstvenih, psihičkih i sl.).
- Ukoliko žrtva ima zdravstvenih problema i potrebna je hitna medicinska intervencija, razgovor može započeti tek nakon što žrtva primi odgovarajuću stručnu pomoć.
- Provjerite ima li žrtva određene dodatne potrebe (za hranom, pićem, osvježanjem...).

## Pružanje informacija

- Objasnite ulogu vaše organizacije u sustavu pružanja pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima.
- Objasnite kako razgovor može uključivati razgovor o iskustvima koja je žrtva proživjela, što može biti bolno, uznemiravajuće i može vratiti neugodna sjećanja.
- Recite osobi kako može uzeti vremena koliko joj je potrebno prilikom odgovaranja na pitanja, kao i da može uzeti stanku kad god to želi.
- Objasnite osobi principe zaštite osobnih podataka i da se bez njenog informiranog pristanka neće prosljeđivati drugim organizacijama, institucijama ili osobama.
- Objasnite zašto vodite bilješke tijekom razgovora.



## VOĐENJE INICIJALNOG RAZGOVORA

Za članove mobilnog tima, primarni cilj inicijalnog razgovora sa žrtvom je uvidjeti njene hitne i kratkoročne potrebe te joj pružiti relevantne informacije o njenim pravima te kako ih ostvariti, ali i kako bi donijela informirani pristanak o (ne)prihvatanju programa pomoći i zaštite.

### 1. korak: **ZAPOČINJANJE RAZGOVORA**

Cilj je kreirati ozračje u kojem će se osoba osjećati sigurno i uspostaviti povjerenje kako bi se otvorila i razgovarala s vama.

#### **Objasnite osobi:**

- tko ste
- iz koje organizacije dolazite
- koja je vaša uloga
- princip povjerljivosti – kako sve o čemu razgovarate ostaje u tajnosti, a dobivene se informacije neće dijeliti s drugim osobama, institucijama ili organizacijama bez njenog pristanka
- kako ima pravo odabrati želi li sudjelovati u nekom od dijelova programa, postupaka ili aktivnosti
- objasnite obveze pomagača prema žrtvi, kao i obveze žrtve, ukoliko prihvati program pomoći i zaštite.

#### **Kako biste otklonili eventualne prepreke u komunikaciji:**

- objasnite osobi što se događa jer zbog nerazumijevanja situacije može biti dekoncentrirana i napeta
- provjerite ima li bolove, treba li vodu, hranu, otići na WC i sl.
- objasnite osobi da u svakom trenutku može odbiti odgovoriti na neko pitanje ukoliko to želi, kao i prekinuti razgovor, te da može zatražiti stanku ukoliko joj zatreba.

## 2. korak: PRUŽANJE INFORMACIJA

Obično je najbolji način za uspješan početak razgovora jasno reći što ćete raditi i što osoba može od vas očekivati.

### **Objasnite ciljeve razgovora:**

- da ćete napraviti procjenu njenih potreba, upoznati ju s njenim pravima, različitim opcijama pomoći i zaštite
- da bi osoba trebala moći donijeti informiranu odluku o budućim koracima koji će se poduzeti.

### **Objasnite ulogu prevoditelja:**

- da on služi kao kulturni medijator i da radi na principu povjerljivosti.

## 3. korak: PROCJENA POTREBA

Kako bi se osoba osjećala sigurno i dobila osjećaj da vam može vjerovati i povjeriti svoju priču, prilikom vođenja razgovora bitno je pokazati interes za nju i ono što vam ona govori. Obratite pažnju na emocionalno stanje osobe, njeno ponašanje, i ako je potrebno, imenujte emocije koje primjećujete ukoliko mislite da bi mogle ometati nastavak razgovora.

### **Saznajte što osoba želi i očekuje.**

- Što želi u ovom trenutku?
- Što ju trenutno brine?
- Što ju najviše brine?
- Dajte osobi do znanja što vi možete učiniti da joj pomognete, kada to možete ostvariti kao i ono što vi ne možete učiniti.

#### 4. korak: **AŽURIRANJE INFORMACIJA**

Cilj pružanja informacija u ovoj fazi sličan je kao i u prethodnoj: izgradnja povjerenja između vas i žrtve kako biste mogli zajedno raditi.

##### ***Informirajte osobu o pravima i obvezama:***

- nakon što ste čuli njenu priču, u boljem ste položaju osobi pružiti detaljnije informacije o opcijama koje su joj dostupne
- budite iskreni u tome koje sve oblike pomoći i podrške vaša organizacija može pružiti, ograničenja u pružanju usluga, kao i moguće rizike i prednosti
- ukoliko je žrtva strani državljanin, objasnite joj da ima pravo na razdoblje refleksije i na dozvolu privremenog boravka.

#### 5. korak: **ZAJEDNIČKA ODLUKA O KORACIMA KOJI ĆE SE PODUZETI**

U ovom trenutku razmislite imate li dovoljno informacija za inicijalnu procjenu potreba, je li bitno nastaviti razgovor i prikupiti određene informacije odmah ili to možete učiniti nakon što se osoba odmori i primi prve oblike pomoći.

##### ***Izradite željeni scenarij:***

- zajedno isplanirajte željeni scenarij: odlazak u sklonište, povratak u obitelj, povratak u zemlju podrijetla, ishođenje dozvole privremenog boravka i sl.
- definirajte realne i dostižne ciljeve.

##### ***Definirajte zajednički pristup:***

- raspravite o mogućnostima i posljedicama prihvatanja ili odbijanja određenih oblika pomoći i zaštite ili općenito programa pomoći i zaštite
- dogovorite se o vremenskim okvirima i idućim koracima.

Nakon pružanja informacija važno je evaluirati dogovoreno. Još jednom s osobom prođite njoj dostupne oblike pomoći i zaštite te moguće posljedice. Ukoliko osoba odbija program pomoći i zaštite, važno je jasno joj objasniti pravo na razdoblje refleksije.

## 6. korak: **PODUZIMANJE DOGOVORENIH KORAKA**

Najvažniji prioritet je osigurati zadovoljenje žrtvinih zdravstvenih, sigurnosnih, psihičkih i socijalnih potreba.

Obavijestite osobe u prihvatnom centru ili nacionalnom skloništu o dolasku osobe kako biste joj omogućili:

- **siguran smještaj** u prihvatnom centru, nacionalnom skloništu ili alternativnom smještaju
- **obavljanje osobne higijene**
- **hranu, osnovnu odjeću i obuću**
- **zadovoljenje hitnih medicinskih potreba** (otvorene rane, prijelomi, akutna bol, osoba traži hitnu medicinsku pomoć, ukoliko je osoba opasna za sebe i/ili za druge i sl.).

## 7. korak: **ZATVARANJE INICIJALNOG RAZGOVORA**

Kako biste omogućili da osoba dobije primjerenu pomoć i zaštitu, bitno je dobiti povratne informacije od osobe i jasno se dogovoriti oko nastavka suradnje. Prije nego završite razgovor, od osobe prikupite sljedeće informacije:

- ima li još nešto što bi osoba htjela reći, a za što nije dobila priliku
- ukoliko osoba odbija siguran smještaj, dogovorite se:
  - kako vas može kontaktirati i što može od vas očekivati
  - kako vi nju možete kontaktirati
  - odredite datum idućeg sastanka ili telefonskog razgovora.

Jasno i konkretno se dogovorite o ostalim relevantnim pitanjima.



## UPITNIK ZA PROCJENU POTREBA

Prilikom procjene potreba korisnika vodite se istim principima kao i kod vođenja inicijalnog razgovora. Ova su pitanja samo prijedlog i ne trebate ih postavljati ovim redoslijedom niti o svim temama razgovarati u prvom razgovoru. Vodite računa o psihičkom i emocionalnom stanju osobe jer su vam pokazatelj koliko je osoba spremna pričati o svom iskustvu i životnim okolnostima. Osjetljiva pitanja nikako ne smijete postavljati na početku i bitno ih je izbjegavati u inicijalnom razgovoru. Važno je najprije izgraditi povjerenje i provjeriti je li osoba spremna na njih kako ne biste izazvali dodatnu viktimizaciju.

### Osobni podatci

Ime: \_\_\_\_\_ Prezime: \_\_\_\_\_

Spol: \_\_\_\_\_ Datum rođenja: \_\_\_\_\_ Mjesto rođenja: \_\_\_\_\_

Država podrijetla: \_\_\_\_\_

Telefon za kontakt: \_\_\_\_\_

### Dodatne osobne informacije

1. Posjeduje li putovnicu ili osobnu iskaznicu? \_\_\_\_\_

2. Posjeduje li zdravstveno osiguranje? \_\_\_\_\_

3. Koju je školu završila? \_\_\_\_\_

4. Dodatno obrazovanje/tečajevi/prekvalifikacije: \_\_\_\_\_

5. Je li osoba prijavljena na Centar za socijalnu skrb? Ako da, gdje? \_\_\_\_\_

6. Ime socijalnog radnika: \_\_\_\_\_

### Podatci o članovima obitelji

7. S kim je osoba živjela prije? \_\_\_\_\_

8. S kim sada živi? \_\_\_\_\_

9. Tko je vlasnik nekretnine? \_\_\_\_\_

10. Moraju li plaćati stanarinu za podstanarstvo ili kredit za stambeno zbrinjavanje? \_\_\_\_\_

11. Bračno stanje: \_\_\_\_\_ Dob partnera: \_\_\_\_\_

12. Zanimanje partnera: \_\_\_\_\_ Zaposlen/a: \_\_\_\_\_

13. Zadovoljavaju li ukupni materijalni prihodi potrebe obitelji? \_\_\_\_\_
14. Ima li osoba djece? \_\_\_\_\_
15. Dob djece: \_\_\_\_\_
16. Kakvi su odnosi u obitelji? \_\_\_\_\_
17. Je li bilo fizičkog ili psihičkog zlostavljanja u obitelji? \_\_\_\_\_

#### Radno iskustvo

18. Ima li osoba radno iskustvo? Ako da, na kojim poslovima? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
19. Radi li trenutno? Ako da, što? \_\_\_\_\_
20. Koliko dugo radi? \_\_\_\_\_ Stalni ili honorarni posao? \_\_\_\_\_
21. Je li prijavljena na Zavod za zapošljavanje? Ako da, gdje? \_\_\_\_\_
22. Ime savjetnika na Zavodu za zapošljavanje: \_\_\_\_\_

#### Zdravstveno stanje

23. Je li osoba bila fizički ili psihički zlostavljana? \_\_\_\_\_
24. Je li imala pristup zdravstvenoj zaštiti? \_\_\_\_\_
25. Je li bila prisiljavana na konzumaciju opojnih sredstava ili alkohola? \_\_\_\_\_
26. Je li bila seksualno zlostavljana za vrijeme iskorištavanja? \_\_\_\_\_
27. Je li korištena zaštita prilikom seksualnog odnosa? \_\_\_\_\_
28. Je li osoba u drugom stanju? \_\_\_\_\_
29. Ima li ozljede ili bolove? \_\_\_\_\_
30. Boluje li osoba od ranije od nekih bolesti? Ako da, kojih? \_\_\_\_\_
31. Uzima li osoba neke lijekove? Ako da, koje? \_\_\_\_\_
32. Ima li osoba alergije? Ako da, na što? \_\_\_\_\_

#### Sigurnost

33. Je li netko prijetio žrtvi ili njenoj obitelji? \_\_\_\_\_
34. Poznaje li osoba koja ju je vrbovala/iskorištavala njenu obitelj? \_\_\_\_\_
35. Znaju li adresu na kojoj je žrtva živjela prije iskustva trgovanja ljudima? \_\_\_\_\_

**Smještaj**

36. Želi li osoba biti smještena na sigurnu lokaciju? \_\_\_\_\_

37. Ukoliko ne, srodstvo s osobom kod koje će otići? \_\_\_\_\_

38. Ime i prezime osobe kod koje ide: \_\_\_\_\_

39. Adresa smještaja: \_\_\_\_\_

40. Ukoliko je osoba strani državljanin, želi li ostati u Hrvatskoj ili se vratiti u svoju zemlju?

\_\_\_\_\_

**Interesi i sklonosti korisnika**

41. Ima li osoba nekih hobija? Ako da, kojih? \_\_\_\_\_

42. Čime bi se željela baviti? \_\_\_\_\_

43. Želi li nastaviti školovanje / ići na prekvalifikaciju? \_\_\_\_\_

**Podatci o vođenju razgovora**

Ime osobe koja je vodila razgovor: \_\_\_\_\_

Ime organizacije: \_\_\_\_\_

Na kojem je jeziku vođen razgovor: \_\_\_\_\_

Prevoditelj: DA NE Ime prevoditelja: \_\_\_\_\_

Kontakt prevoditelja: \_\_\_\_\_

Maloljetnik / Ime roditelja ili skrbnika: \_\_\_\_\_

Kontakt roditelja ili skrbnika: \_\_\_\_\_

Adresa roditelja ili skrbnika: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Lokacija: \_\_\_\_\_

Potpis odgovorne osobe: \_\_\_\_\_



## CIKLUS PRUŽANJA POMOĆI I ZAŠTITE

Procjenu potreba žrtve rijetko ćete napraviti tijekom prvog razgovora. Dobru procjenu potreba preporučljivo je napraviti tijekom nekoliko sastanaka s osobom kako biste osobi dali mogućnost da identificira i stvori prioritete među svojim potrebama. Zajedno sa žrtvom, a u skladu s njenim potrebama i željama, postavite ćete ciljeve. Imajte na umu da se potrebe i prioritete tih potreba s vremenom mogu mijenjati te ih je, u skladu s tim, potrebno revidirati te eventualno postaviti nove ciljeve.

**Temeljita procjena potreba uključuje prikupljanje podataka o trenutnom statusu, kao i kratkoročnih i dugoročnih potreba za:**

- sigurnim smještajem
- hranom
- odgovarajućom odjećom i obućom
- uslugama prevođenja
- pravnom pomoći
- transportom
- medicinskom pomoći, uključujući
- lijekove, ginekološku zaštitu, liječenje od ovisnosti i sl.
- zaštitom mentalnog zdravlja
- povezanošću s vjerskom zajednicom
- sigurnošću i kontaktom s djecom i drugim članovima obitelji.

U nastavku je preporučeni vremenski okvir<sup>6</sup> za pružanje usluga žrtvama. Vremenski okvir potrebno je prilagoditi svakoj osobi u odnosu na njene potrebe i želje.

### NAKON IDENTIFIKACIJE

- **Siguran smještaj** u prihvatnom centru, nacionalnom skloništu ili alternativnom smještaju.
- **Obavljanje osobne higijene**
- **Hrana, osnovna odjeća i obuća**
- **Hitne medicinske potrebe** (otvorene rane, prijelomi, akutna bol, osoba traži hitnu medicinsku pomoć, ukoliko je osoba opasna za sebe i/ili za druge i sl.).
- **Pružanje informacija**
  - Osobi pružite redovne informacije o njenom statusu, pravima, poduzetim mjerama i rezultatima. Ovo je izrazito važno tijekom cijelog procesa pružanja pomoći i podrške.
- **Prevoditelj**

<sup>6</sup> Prilagođeno od International Institute of Buffalo. <http://www.iibuff.org/>

## PRVA 24 SATA

- **Siguran smještaj**
  - Predani ključevi, potpisan dokument o dobrovoljnom prihvaćanju sigurnog smještaja, potpisan dokument o pravilima ponašanja u skloništu.
  - Nabavljena sredstva za osobnu higijenu.
- **Psihološka prva pomoć**
- **Hrana**
  - Prilagođena kulturnim i vjerskim navikama te eventualnim zdravstvenim potrebama.
- **Odgovarajuća odjeća i obuća prilagođena vremenskim uvjetima te vjerskim običajima.**
- **Obitelj**
  - Kontakt s obitelji.
- **Sigurnost**
  - Dajte osobi kontakte za slučaj hitnih situacija.
  - Razgovarajte o sigurnosnim aspektima (moguće opasnosti i strategija).
  - Otvorite dokument u papirnatom obliku i elektroničkoj verziji (arhiviranje podataka, praćenje ostvarivanja postavljenih ciljeva, poduzete mjere pomoći i zaštite i sl.).
- **Praćenje slučaja**
  - Dogovorite se s osobom o sljedećim koracima.
  - Dogovorite idući sastanak (ukoliko osoba nije smještena kod vas).

## UNUTAR 72 SATA

- **Intervju**
  - Obavite razgovor s osobom i napravite procjenu kratkoročnih potreba.
- **Medicinske potrebe**
- **Hrana**
  - Testiranje na spolno prenosive bolesti (ukoliko osoba to želi).
  - Dogovorite medicinske preglede i razgovor sa stručnjakom mentalnog zdravlja.
- **Psihosocijalna podrška**
- **Orijentacijske informacije**
  - Osobu smještenu u sklonište, prihvatni centar ili alternativni smještaj upoznajte s javnim prijevozom, četvrti u kojoj je smještena, objasnite joj gdje se nalazi trgovina s namirnicama i sl.

## UNUTAR TJEDAN DANA

- **Podrška**
  - Ukoliko osoba nije smještena kod vas, kontaktirajte ju jednom dnevno i planirajte barem jedan sastanak tijekom prvog tjedna.
- **Odredite cilj/eve sastanka**
  - Uspostavite redovite sastanke i dogovorite prevoditelja ukoliko je potreban.
  - Ukoliko je potrebno, nabavite osobi hranu, odjeću, obuću, sredstva za osobnu higijenu (pravo na mjesečnu humanitarnu pomoć).
- **Identificirajte potrebnu podršku**
  - Vjerska zajednica.
  - Resursi potrebni za sprječavanje usamljenosti (organiziranje okupacijske terapije, kreativnih radionica, podrške volontera u programu „Moj prijatelj volonter“).
- **Izradite plan pružanja usluga** (koji ćete obaviti u mjesec dana)
  - Kontaktirajte s Centrom za socijalnu skrb radi ostvarivanja socijalnih prava (ukoliko je potrebno; nije potrebno za strane državljane koji su se odlučili vratiti u matičnu zemlju).
  - Ishođenje dokumenata poput zdravstvene, osobne iskaznice ili dozvole privremenog boravka.
  - Ukoliko osoba to od vas traži ili je riječ o maloljetniku, objasnite članovima obitelji, roditeljima ili skrbniku dostupnost različitih usluga na koje osoba ima pravo.

## DUGOROČNO

- **Održavajte redovite kontakte**
  - Organizirajte tjedne sastanke prvi mjesec, a kasnije prema potrebi u dogovoru s osobom.
  - Odredite dugoročne ciljeve (pronalazak posla, školovanje i sl.) u skladu s potrebama i željama osobe.
- **Dozvola privremenog boravka**
  - Nakon razdoblja refleksije podnesite zahtjev za privremeni boravak za žrtvu stranog državljanina.

## NAPUŠTANJE PROGRAMA POMOĆI I ZAŠTITE

- **Napuštanje skloništa**
  - Omogućite osobi kontakt s obitelji (ukoliko to želi).
  - Ukoliko je osoba strani državljanin, detaljno joj objasnite plan povratka, omogućite joj kontakt s organizacijom u kojoj će biti smještena (ako je relevantno).
  - Osigurajte joj potrebna sredstva za put (putna torba, piće, hrana).
- **Uzmite ključeve skloništa.**
- **Zamolite osobu da ispuni anketni upitnik o zadovoljstvu primljenom uslugom.**
- **Osoba treba potpisati dokument o dobrovoljnom napuštanju programa pomoći i zaštite.**





# Popis literature

1. Anti-Slavery International (2005). *Protocol for identification and assistance to trafficked persons and training kit*: [http://www.antislavery.org/includes/documents/cm\\_docs/2009/p/protocoltraffickedpersonskit2005.pdf](http://www.antislavery.org/includes/documents/cm_docs/2009/p/protocoltraffickedpersonskit2005.pdf)
2. Golubović, S. i Redeva Berket, M. (2010). *Trgovanje ljudima u Republici Hrvatskoj: Procjena situacije s posebnim osvrtom na radno iskorištavanje*. Međunarodni centar za razvoj migracijske politike (ICMPD).
3. Home Office (2016). *Victims of modern slavery – frontline staff guidance*. United Kingdom: Home Office: [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/509326/victims-of-modern-slavery-frontline-staff-guidance-v3.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/509326/victims-of-modern-slavery-frontline-staff-guidance-v3.pdf)
4. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support (2015). *Sexual and gender based violence - A two-day psychosocial training, Training guide*. Copenhagen: International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support.
5. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support (2015). *Sexual and gender-based violence - A two-day psychosocial training*. <http://pscentre.org/wp-content/uploads/SGBV-A-two-day-psychosocial-training-final-version.pdf>
6. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support (2010). *Psychosocial interventions: A handbook*. [http://pscentre.org/wp-content/uploads/PSI-Handbook\\_EN\\_July10.pdf](http://pscentre.org/wp-content/uploads/PSI-Handbook_EN_July10.pdf)
7. International Organization for Migration (2007). *The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Human Trafficking*. Ženeva: International Organization for Migration: [http://publications.iom.int/system/files/pdf/iom\\_handbook\\_assistance.pdf](http://publications.iom.int/system/files/pdf/iom_handbook_assistance.pdf)
8. Narodne novine (2015). *Kazneni zakon*. Zagreb: Narodne novine 125/11, 144/12.
9. Narodne novine (2013). *Zakon o strancima*. Zagreb: Narodne novine: <http://www.zakon.hr/z/142/Zakon-o-strancima>
10. Narodne novine (2003). *Konvencija protiv mučenja i drugih okrutnih, neljudskih ili ponižavajućih postupaka ili kažnjavanja. Fakultativni protokol*. Zagreb: Narodne novine – Međunarodni ugovori, broj: 2/05 i 3/07.

11. Narodne novine (2000). *Protokol UN-a za prevenciju, suzbijanje i kažnjavanje trgovanja ljudima, posebice ženama i djecom – dodatak Konvenciji UN-a protiv transnacionalnog organiziranog kriminaliteta*. Zagreb: Narodne novine – Međunarodni ugovori br. 14/02, 11/04.
12. Narodne novine (1993). *Konvencija o pravima djeteta*. Zagreb: Narodne novine - Međunarodni ugovori, br. 12/1993.
13. Narodne novine (1991). *Konvencija protiv mučenja i drugih okrutnih, neljudskih ili ponižavajućih postupaka ili kažnjavanja*. Zagreb: Narodne novine – Međunarodni ugovori, 12/93.
14. The Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center. *Victim Service Provider Intake and Needs Assessment*: <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/4-supporting-victims/42-victim-service-provider-intake-and-needs-assessment/>
15. United Nations: Office on Drugs and Crime (2008). *Toolkit to Combat Trafficking in Persons, Global Programme Against Trafficking in Human Beings*. Austrija: United Nations publication: [https://www.unodc.org/documents/human-trafficking/Toolkit-files/07-89375\\_Ebook\[1\].pdf](https://www.unodc.org/documents/human-trafficking/Toolkit-files/07-89375_Ebook[1].pdf)
16. VERA Institute of Justice (2014). *Screening for Human Trafficking. Guidelines for Administering the Trafficking Victim Identification Tool (TVIT)*. New York: <http://archive.vera.org/sites/default/files/resources/downloads/human-trafficking-identification-tool-and-user-guidelines.pdf>
17. Vlada Republike Hrvatske: Ured za ljudska prava Vlade Republike Hrvatske (2012.). *Protokol o postupanju pri dobrovoljnom povratku žrtava trgovanja ljudima*: [http://www.mup.hr/UserDocImages/nacionalni\\_programi/trgovanje\\_ljudima/2012/Protokol%20povratak.pdf](http://www.mup.hr/UserDocImages/nacionalni_programi/trgovanje_ljudima/2012/Protokol%20povratak.pdf)
18. Vlada Republike Hrvatske: Ured za ljudska prava Vlade Republike Hrvatske (2012.). *Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima (pročišćeni tekst)*: [http://www.mup.hr/UserDocImages/nacionalni\\_programi/trgovanje\\_ljudima/2012/PROTOKOL%20-procisceni%20tekst.pdf](http://www.mup.hr/UserDocImages/nacionalni_programi/trgovanje_ljudima/2012/PROTOKOL%20-procisceni%20tekst.pdf)